



Universidad Internacional de La Rioja
Escuela Superior de Ingeniería y Tecnología

Máster Universitario en Evaluación de la Calidad y Procesos
de Certificación en Educación Superior

Gestión Eficiente y Compromiso con el
Usuario: Propuesta y Diseño de una Carta de
Servicios para el SANNEE y el SOA

Trabajo fin de estudio presentado por:	Esther de la Torre Fernández
Tipo de trabajo:	Trabajo Fin de Máster
Director/a:	Roberto Escudero
Fecha:	17/03/2026

Resumen

El presente trabajo de fin de máster tiene como propósito principal el diseño de una propuesta de carta de servicios para el Servicio de Atención a las Necesidades Especiales (SANNEE) y el Servicio de Orientación al Estudiante (SOA) de la Universidad Internacional de La Rioja (UNIR). El objetivo central es transformar la actual gestión administrativa llevada a cabo por ambos servicios en un compromiso público de transparencia y calidad, asegurando la igualdad de oportunidades para el estudiantado con Necesidades Específicas de Apoyo Educativo (NEAE).

La metodología empleada se basa en un enfoque técnico-descriptivo estructurado en varias fases. Se ha realizado un análisis exhaustivo de los informes anuales de seguimiento de los seis últimos cursos académicos, integrando los resultados del Índice de Percepción Neta (IPN) y una matriz de diagnóstico de fortalezas y debilidades bajo el marco de la norma UNE 93200 y la metodología AEVAL.

Los resultados principales consisten en la definición de ocho compromisos de calidad con sus respectivos indicadores y objetivos a alcanzar. Estos incluyen, entre otros, la optimización de los tiempos de respuesta ante solicitudes, la formación docente en Diseño Universal para el Aprendizaje (DUA) y la garantía de implementación de recursos adaptados. Como conclusión, se evidencia que la implementación de esta carta de servicios permitirá reducir el "vacío de visibilidad" detectado, garantizando una gestión eficiente de los procesos y proyectando a la institución hacia futuros modelos de excelencia y certificación externa.

Palabras clave: Carta de Servicios, Calidad Universitaria, NEAE, UNE 93200, Inclusión Educativa, Gestión por Procesos.

Abstract

The main purpose of this master's thesis is to design a Service Charter proposal for the Special Needs Support Service (SANNEE) and the Student Guidance Service (SOA) at the International University of La Rioja (UNIR). The central objective is to transform the current administrative management performed by both services into a public commitment to transparency and quality, ensuring equal opportunities for students with Specific Educational Support Needs (SEN).

The methodology employed is based on a technical-descriptive approach structured in several phases. A comprehensive analysis of the annual monitoring reports for the last six academic years was conducted, integrating the results of the Net Perception Index (NPI) and a diagnostic matrix of strengths and weaknesses under the framework of the UNE 93200 standard and the AEVAL methodology.

The main results consist of the definition of eight quality commitments (C1-C8) with their respective indicators and objectives to be achieved. These include, among others, the optimization of response times for requests, faculty training in Universal Design for Learning (UDL), ensuring the implementing of adapted resources. In conclusion, it is evident that the implementation of this Service Charter will help reduce the identified "visibility gap," ensuring efficient process management and projecting the institution toward future models of excellence and external certification.

Keywords: Service Charter, University Quality, SEN, UNE 93200, Inclusive Education, Process Management.

Índice de contenidos

1.	INTRODUCCIÓN Y MARCO TEÓRICO	8
1.1	Justificación, Relevancia y Objetivos del Estudio	8
1.1.1.	Justificación del estudio y contexto universitario	8
1.1.2.	Objetivos del estudio	11
1.2.	La Calidad en la Educación Superior y su Orientación al Usuario	13
1.2.1.	El estudiante como principal receptor del servicio: ventaja competitiva, análisis y evaluación	13
1.2.2.	Modelos de Gestión de la Calidad y la Carta de Servicios como Instrumento de Compromiso con el Usuario	14
1.2.3.	Panorama Nacional: Cartas de Servicios en Universidades Españolas.....	14
1.2.4.	Panorama Internacional: referentes en el ámbito educativo superior	22
1.3.	Marco Normativo y Funcional de los Servicios Universitarios de Apoyo	27
1.3.1.	Marco normativo del Servicio de Atención a las Necesidades Educativas Especiales (SANNEE).....	28
1.3.2.	Marco normativo del Servicio de Orientación al Estudiante (SOA)	30
2.	DIAGNÓSTICO ACTUAL DE LOS SERVICIOS	31
2.1.	Encuadre de los servicios en el Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC) de UNIR.....	31
2.2.	Análisis de los procesos operativos actuales	33
2.1.1.	Diagrama de procesos del SOA	33
2.1.2.	Diagrama de procesos del SANNEE	34
2.3.	Información de carácter general y legal: Procedimentación vs. Visibilidad	37
2.4.	Compromisos de calidad e indicadores	37
2.4.1.	Análisis de indicadores y mecanismos de seguimiento operativo.....	38

2.5.	Medidas de subsanación y gestión de reclamaciones	40
2.6.	Información de carácter complementario.....	41
2.7.	Conclusión del diagnóstico técnico	41
3.	PROPUESTA Y DISEÑO DE LA CARTA DE SERVICIOS.....	42
3.1.	FASE 1: Preparación y constitución del equipo de trabajo. Misión y Visión	43
3.2.	Fase 2: Análisis de la demanda y participación de los grupos de interés	47
3.3.	Fase 3: Diseño técnico	57
3.4.	FASE 4: APROBACION E IMPLEMENTACIÓN	63
4.	DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y LÍNEAS FUTURAS.....	65
4.1.	Discusión de los resultados y contraste con el marco teórico.....	65
4.2.	Limitaciones del estudio	69
4.3.	Líneas Futuras: hacia la excelencia y la certificación	71
	ANEXO I: Propuesta de Carta de Servicios (documento Completo).....	75
	ANEXO II: Díptico de Carta de Servicios.....	83
	ANEXO III: Resultados del Ranking CYD Universidades Sostenibles por indicadores	85

Índice de figuras

Figura 1. Mapa de Procesos General de la UNIR.	33
Figura 2. Diagrama de proceso de del Servicio de Orientación al estudiante	35
Figura 3. Diagrama de proceso del Servicio de Atención a las Necesidades Especiales	36
Figura 4. Indicadores de proceso de del Servicio de Orientación al estudiante	39
Figura 5. Indicadores de proceso del Servicio de Atención a las Necesidades Especiales	39
Figura 6. Diagrama del proceso de elaboración de una carta de servicios	42
Figura 7. Diagrama del proceso de elaboración de una carta de servicios adaptado AEVAL	43
Figura 8. Gráfico de barras de los estudiantes atendidos por facultad y curso académico en el SANNEE.....	50
Figura 9. Gráfico de barras de los estudiantes atendidos por facultad y curso académico en el SOA.....	52
Figura 10. Gráfico de barras de los resultados de encuestas de satisfacción de estudiantes por curso académico en el SANNEE	56

Índice de tablas

Tabla 1. Ejemplos de servicios universitarios complementarios de carácter social	11
Tabla 2. Análisis comparativo de universidades españolas sin Carta de Servicios específica.....	16-17
Tabla 3. Análisis comparativo de universidades españolas con Carta de Servicios específica.....	19
Tabla 4. Análisis comparativo de universidades europeas con servicios de atención a la diversidad	22-23
Tabla 5. Resumen funcional del catálogo de servicios SANNEE-SOA.....	47
Tabla 6. Análisis comparativo de estudiantes atendidos por facultad en los cinco últimos cursos académicos en el SANNEE	49
Tabla 7. Análisis comparativo de estudiantes atendidos por facultad en los cinco últimos cursos académicos en el SOA	51
Tabla 8. Histórico de la formación interna de los servicios del SANNEE y del SOA	53
Tabla 9. Histórico de formación para estudiantes impartida por el SOA	54
Tabla 10. Matriz de fortalezas y debilidades identificadas en los servicios	57
Tabla 11. Relación de objetivos, relevancia de cara a la carta de servicios y posibles compromisos de calidad	58
Tabla 12. Relación de objetivos, relevancia de cara a la carta de servicios y posibles compromisos de calidad propuestos.....	59
Tabla 13. Compromisos, indicadores y objetivos propuestos para el eje de transparencia y agilidad en la gestión	60
Tabla 14. Compromisos, indicadores y objetivos propuestos para el eje de formación y sensibilización.....	60
Tabla 15. Compromisos, indicadores y objetivos propuestos para el eje de adaptabilidad y satisfacción del usuario	61

1. INTRODUCCIÓN Y MARCO TEÓRICO

1.1 JUSTIFICACIÓN, RELEVANCIA Y OBJETIVOS DEL ESTUDIO

1.1.1. Justificación del estudio y contexto universitario

La relevancia de este estudio se enmarca en el proceso de transformación que ha vivido la Educación Superior a raíz de la implantación del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), derivado del proceso de Bolonia. Este cambio supuso una evolución profunda en la forma de enseñar, aprender y gestionar las instituciones universitarias, poniendo el énfasis en una educación de calidad, centrada en el estudiante y orientada a resultados. En este paradigma, no solo la docencia y la investigación deben responder a estándares de excelencia, sino también los servicios de apoyo al estudiante, que juegan un papel clave en su experiencia académica y personal.

El acceso del estudiantado con discapacidad en las universidades no es suficiente para garantizar su inclusión. Existe la necesidad de implementar el Diseño Universal para el Aprendizaje para facilitar la participación y aprendizaje de estos y estas estudiantes. Sin embargo, su aplicación en la universidad todavía es un reto y, por ello, la labor de los servicios de apoyo resulta fundamental (Ciurana et al, 2024).

No obstante, en el marco de la educación superior actual y atendiendo a la realidad operativa de instituciones como la Universidad Internacional de La Rioja (UNIR), es preciso entender que el concepto de inclusión trasciende la discapacidad física o sensorial reconocida legalmente. El "paraguas" de atención debe ampliarse hacia una concepción integral de las Necesidades Específicas de Apoyo Educativo (NEAE). Esto implica que la labor de los servicios de apoyo no solo se dirige a eliminar barreras arquitectónicas o sensoriales, sino a ofrecer respuestas personalizadas a cualquier estudiante que, por diversas circunstancias —ya sean dificultades específicas de aprendizaje, trastornos del neurodesarrollo, altas capacidades o situaciones socioemocionales sobrevenidas—, requiera de una mediación institucional para garantizar la igualdad de oportunidades.

Bajo esta premisa, la presente propuesta no se limita a cumplir con un requisito normativo, sino que se constituye como un compromiso ético y de gestión con toda la comunidad de

estudiantes que presenta diversidad funcional en un sentido extenso. Los servicios de apoyo ya no deben limitarse a realizar adaptaciones individuales *a posteriori*, sino que deben asesorar a la universidad para que el entorno educativo sea accesible desde su origen. En este contexto, surge la necesidad de dotar de claridad a estos servicios, ya que su efectividad a menudo se ve empañada por la falta de transparencia en sus procesos y compromisos.

Es aquí donde las cartas de servicios representan el instrumento técnico idóneo para cerrar la brecha entre la intención estratégica y la realidad operativa. Aunque su origen se sitúa en el ámbito de la Administración Pública (bajo el marco del Real Decreto 951/2005), su adopción en el sector educativo ha crecido exponencialmente como un mecanismo de transparencia y fidelización. La implementación de estas cartas, especialmente cuando se alinean con estándares de calidad, permite que los compromisos adquiridos dejen de ser declaraciones de intenciones para convertirse en indicadores evaluables bajo estándares como la norma UNE 93200. En el caso de la UNIR, como institución 100% online, esta herramienta adquiere un valor adicional al definir con precisión canales y tiempos de respuesta en un entorno virtual, gestionando las expectativas de un perfil de estudiante que demanda flexibilidad y eficiencia.

En consecuencia, es responsabilidad de las universidades la búsqueda de sistemas que faciliten la medición y el seguimiento de sus promesas de inclusión. Garantizar un aprendizaje equitativo y comprometerse públicamente con su cumplimiento no es solo una buena práctica, sino una máxima en la estrategia de gobernanza universitaria. De este modo, la propuesta de este trabajo posiciona a la carta de servicios como el eje vertebrador que permite controlar, gestionar y, sobre todo, visibilizar el compromiso de la universidad con cada uno de sus estudiantes.

Esta visión integradora encuentra su respaldo jurídico en el Real Decreto 822/2021, el cual representa un hito en la normativa universitaria española, al elevar la inclusión y el diseño universal de un plano puramente asistencial a un plano de calidad estructural. Es pionero al mencionar explícitamente “el respeto a los principios de accesibilidad universal y diseño para todas las personas, de conformidad con lo dispuesto en la disposición final segunda del Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre”². Lo cual, se interpreta directamente con la obligación de implementar el Diseño Universal para el

Aprendizaje (DUA) en las metodologías y recursos educativos, transformando la atención a la diversidad en un indicador de calidad exigible y auditable.

La UNIR, como institución privada y con modalidad 100% online, opera en un entorno que intensifica la necesidad de claridad y accesibilidad en sus servicios de apoyo. En el contexto virtual, la carta de servicios adquiere un valor adicional al definir con precisión los canales, tiempos de respuesta y compromisos de la atención remota. Esta herramienta no solo impulsa la calidad, sino que también gestiona las expectativas de un perfil de estudiante con una alta demanda de flexibilidad y eficiencia, lo que es clave para la ventaja competitiva en el sector privado de la enseñanza a distancia.

Se ha elegido el Servicio de Atención a las Necesidades Especiales (SANNEE) y el Servicio de Orientación al Estudiante (SOA) prestados por la Universidad Internacional de la Rioja (UNIR) por su importancia para garantizar la equidad, el acceso y la inclusión a la educación superior. Dentro de la clasificación de servicios universitarios, ambos son servicios complementarios de carácter social. Aquí se incluye una diversidad de actividades que cubren aspectos de la vida del estudiante, no necesariamente relacionados con su formación académica o profesional, pero que pueden acabar influyendo en su nivel de motivación con respecto a sus estudios y, por lo tanto, en su rendimiento académico. Se trata de una serie de servicios de carácter social en sentido amplio, algunos de los cuales tienen una amplia tradición en el seno de las instituciones universitarias (servicios de salud, sindicatos, etcétera), mientras que otros han tenido una implantación o difusión más reciente (medioambiente, discapacidad, etcétera). La lista de servicios a incluir en este apartado no puede considerarse como cerrada, dado el crecimiento vertiginoso que se ha ido produciendo en este ámbito a lo largo de los últimos años³ (García-Sanchís, et al 2015).

Se pueden citar como ejemplo y referencia las actividades de la siguiente tabla:

Servicios universitarios complementarios de carácter social	Salud y/o prevención de riesgos laborales
	Apoyo a la discapacidad
	Acciones en defensa del medio ambiente
	Información y regulación de los derechos del estudiante
	Fomento y apoyo al voluntariado
	Servicios de cuidado de niños

Tabla 1. Ejemplos de servicios universitarios complementarios de carácter social (elaboración propia con base en García-Sanchís, Gil-Saura y Berenguer-Contrí, 2015).

Los servicios universitarios complementarios de carácter social deben adaptarse, por un lado al Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), que defiende un papel más activo y una mayor autonomía del estudiantado, por lo que las nuevas metodologías docentes conllevan simultáneamente un cambio en la visión y misión de los servicios universitarios y, por otro lado, los cambios que trae aparejados el paradigma de la sociedad del conocimiento (máximo aprovechamiento de las TIC, la irrupción y constante evolución de la inteligencia artificial y la adaptación a modelos pedagógicos basados en competencias).

En la mayoría de las universidades, los servicios de apoyo al estudiantado son servicios de grandes dimensiones cuyos detalles para este estudio se analizarán en los siguientes apartados.

1.1.2. Objetivos del estudio

El presente trabajo tiene como objetivo principal la propuesta y el diseño de una carta de servicios para el Servicio de Atención a las Necesidades Especiales (SANNEE) y el Servicio de Orientación al Estudiante (SOA) de la Universidad Internacional de La Rioja (UNIR). Con esta iniciativa se busca garantizar el compromiso adquirido con el estudiante respecto a su aprendizaje universal al tiempo que se fomenta una gestión eficiente, transparente y centrada

en él, promoviendo el compromiso institucional con la calidad del servicio prestado. Asimismo, se pretende que este diseño sirva como modelo replicable para otros servicios universitarios, contribuyendo a la mejora continua y a la consolidación de una cultura organizativa orientada a la excelencia y la satisfacción del usuario.

Precisión sobre el enfoque del estudio

Antes de proceder al desarrollo de los objetivos, es necesario realizar una precisión metodológica respecto al peso relativo que el SANNEE y el SOA tendrán a lo largo de esta memoria. Si bien ambos servicios constituyen el objeto formal de la propuesta de Carta de Servicios, el lector observará un mayor desarrollo y concreción en los aspectos relativos al SANNEE (Servicio de Atención a las Necesidades Especiales). Esta asimetría responde a tres razones fundamentales:

En primer lugar, la disponibilidad y granularidad de los datos. Los informes anuales de seguimiento del SANNEE presentan una serie histórica más completa y con indicadores más desagregados que los del SOA, especialmente en tipologías de necesidad y adaptaciones concretas, lo que ha permitido un análisis más pormenorizado de su evolución.

En segundo lugar, la complejidad técnica del servicio. El SANNEE gestiona adaptaciones altamente especializadas (materiales accesibles, adecuación de exámenes, coordinación con profesorado) que requieren un despliegue más detallado de compromisos. El SOA, aunque igualmente relevante, presenta una casuística más orientada al acompañamiento psicopedagógico, abordable de forma más sintética.

Por último, una cuestión de alcance y oportunidad institucional. En el momento de realizar este trabajo, el SANNEE se encontraba inmerso en un proceso de revisión de sus procedimientos para dar respuesta al incremento del 130% en la demanda de los últimos seis cursos, lo que hacía especialmente urgente el diseño de una carta que diese visibilidad y garantías a sus usuarios.

En consecuencia, el lector debe interpretar el mayor desarrollo del SANNEE no como un desequilibrio, sino como el reflejo de la realidad operativa y documental de los servicios en el momento del estudio, así como de la necesidad de profundizar allí donde la complejidad y la urgencia institucional así lo requerían. Ambos servicios son igualmente destinatarios de la

propuesta, y las líneas futuras señaladas en el apartado 4.3 permitirán, en sucesivas revisiones, equiparar el nivel de concreción alcanzado.

1.2. La Calidad en la Educación Superior y su Orientación al Usuario

1.2.1. El estudiante como principal perceptor del servicio: ventaja competitiva, análisis y evaluación

Se hace patente la necesidad de establecer un marco conceptual que permita acometer el análisis y la posterior evaluación del servicio universitario, situando al estudiante como principal perceptor de dicho servicio. La ventaja competitiva era un concepto ajeno a este sector, pero hoy en día a las universidades les resulta vital entender que están dentro de un mercado (Oldfield y Barón, 2000) y deben ser conscientes no sólo de lo que la sociedad les demanda en términos de formación y cualificación de sus graduados, sino también de lo que sus estudiantes perciben sobre su experiencia educativa (Munteanu et al., 2010). Los cambios en la demanda justifican la importancia del análisis de los procesos que llevan a la evaluación del servicio y a la determinación del comportamiento futuro del consumidor. Por lo tanto, resulta fundamental desarrollar investigaciones que nos permitan conocer el perfil del estudiante y su comportamiento, como principal receptor de los servicios universitarios (García-Sanchís et al, 2015). En este contexto, la calidad no puede definirse únicamente desde la gestión interna, sino que debe validarse a través de la "calidad percibida" por el usuario.

Para que esta percepción se transforme en una herramienta de gestión útil, es imprescindible el uso de instrumentos de medición sistemáticos. Las encuestas de satisfacción y las métricas de experiencia de usuario —que se abordarán con mayor detalle en los apartados metodológicos de este trabajo— constituyen el nexo entre la expectativa del estudiante y la respuesta institucional. No es posible diseñar una carta de servicios efectiva sin un diagnóstico previo basado en la escucha activa; por ello, los resultados derivados de estas evaluaciones son los que permiten establecer compromisos de calidad realistas, medibles y alineados con las necesidades reales del colectivo estudiantil. Así, la medición constante no solo valida el servicio prestado, sino que se convierte en el motor de la mejora continua y en la base sobre la que se asienta la transparencia y la confianza del estudiante en la institución.

1.2.2. Modelos de gestión de la calidad y la carta de servicios como instrumento de compromiso con el usuario

La excelencia en la Educación Superior se fundamenta en modelos de calidad (ISO, EFQM, ANECA) que promueven la mejora continua y sitúan el foco en el estudiante. La evaluación y la certificación son procesos cíclicos que requieren medir constantemente el desempeño; en este escenario, la carta de servicios actúa como una herramienta facilitadora que integra la voz del usuario en los ciclos de mejora. Bajo el marco del RD 822/2021, servicios como el SANNEE y el SOA deben ser transparentes y conocidos, convirtiendo los derechos de los estudiantes en realidades tangibles y accesibles.

Un aspecto crítico del proceso de convergencia europea es la garantía de calidad de las titulaciones (ENQA, 2005), validada por agencias externas según estándares internacionales. En este sentido, resulta de gran interés promover la inclusión de servicios y facilidades para estudiantes con discapacidad como un componente estratégico dentro de los baremos de acreditación (Díez Villoria et al., 2011).

Por tanto, la carta de servicios se define como un documento público que informa sobre las prestaciones, compromisos de calidad, derechos y deberes, y vías de participación. Su implantación fomenta la cultura de servicio, mejora la imagen institucional e impulsa la eficiencia mediante la estandarización y optimización de procedimientos, transformando la gestión interna en una promesa de valor medible y transparente frente al usuario.

1.2.3. Panorama Nacional: Cartas de Servicios en Universidades Españolas

El ecosistema universitario español ha incrementado la adopción de Cartas de Servicios como respuesta a las recomendaciones de las agencias de evaluación de calidad⁵, a la normativa vigente (que se analizará en los siguientes apartados) y la demanda de transparencia.

Para realizar un estudio representativo de la situación actual en España y fundamentar la necesidad de la propuesta objeto de este trabajo, se ha seleccionado una muestra de 15 instituciones de educación superior. La elección de estas universidades no responde a un

criterio aleatorio, sino a un muestreo intencional y estratificado que permite cubrir la diversidad del sistema universitario español basándose en los siguientes ejes estratégicos:

1. Representatividad territorial y cobertura nacional: se han integrado universidades de diversas comunidades autónomas (Andalucía, Asturias, Canarias, Castilla-La Mancha, Castilla y León, Cataluña, Comunidad Valenciana, Extremadura y Madrid). Este criterio es fundamental para verificar si la implementación de Cartas de Servicios responde a una tendencia nacional homogénea o si, por el contrario, existen disparidades regionales en la formalización de compromisos de calidad.
2. Diversidad de titularidad y modalidad educativa: la muestra equilibra instituciones de titularidad pública y privada, así como modelos de enseñanza presencial, semipresencial y virtual. En este último punto, la inclusión de universidades en modalidad 100% online resulta crítica ya que permite un benchmarking directo con el entorno operativo de la UNIR.
3. Liderazgo y relevancia en políticas de inclusión: se han priorizado aquellas instituciones que ocupan posiciones destacadas en rankings de inclusión (véase Anexo III Resultados del Ranking CYD Universidades Sostenibles por indicadores) o que cuentan con un volumen significativo de estudiantes con discapacidad matriculados según los últimos informes de la Conferencia de Rectores de las Universidades Española (CRUE).

El objetivo de este análisis comparativo es determinar si la "promesa de servicio" es un estándar de transparencia consolidado o si existe un vacío documental en la formalización de compromisos, lo que otorgaría a la propuesta del SANNEE y el SOA un carácter innovador y necesario dentro del marco del aseguramiento de la calidad.

Tras el análisis pormenorizado de las 15 instituciones, se constata que solo el 40% (6 universidades) dispone de una carta de servicios formal, revisada y vigente para sus unidades de diversidad. El resto de las instituciones opera bajo modelos informativos que carecen de indicadores de cumplimiento exigibles. A continuación, se clasifican las instituciones según su tipología de gestión y el estado de su documentación:

Análisis de universidades sin carta de servicios específica

Se han identificado instituciones con servicios de atención consolidados pero que carecen de una carta de servicios formalizada según los estándares de calidad (como la norma UNE 93200):

- Modelo de Catálogo o Cartera sin compromiso: universidades como Oviedo (ONEO), Sevilla (SACU), Cádiz o Las Palmas (ULPGC) ofrecen catálogos o folletos informativos que describen sus funciones, pero no establecen compromisos temporales ni indicadores de seguimiento públicos.
- Integración en Unidades de Calidad: universidades como Extremadura o Granada disponen de cartas para otros servicios (bibliotecas, facultades), pero no han aterrizado dicha metodología en el área de apoyo al estudiante.
- Ausencia en referentes a distancia y presenciales: instituciones de gran calado como la UCM, la UNED, la UCLM o la Carlos III (UC3M), a pesar de contar con programas de atención a la discapacidad referentes a nivel nacional, no han publicado un documento de compromiso de calidad formalizado bajo la denominación de carta de servicios.

En la siguiente tabla se muestra el análisis comparativo de dichas universidades y sus características más importantes:

Universidad	Denominación del Área/ Servicio	Características	Enlace Web
U. Oviedo	Oficina de atención a personas con necesidades específicas (ONEO)	Catálogo detallado sin compromisos temporales.	Web ONEO
U. Sevilla	Unidad de Atención a estudiantes con Discapacidad (UAED)	Folleto informativo con la cartera de servicios dentro del Servicios de Asistencia a la Comunidad Universitaria (SACU) pero sin estructura de Carta.	Web SACU
U. Cádiz	Dirección Gral. Diversidad	Funciones claras, pero sin formalización UNE.	Web UCA
ULPGC	Atención a estudiantes con necesidades específicas de apoyo educativo	Abundante información operativa, pero sin indicadores.	Web ULPGC

Universidad	Denominación del Área/ Servicio	Características	Enlace Web
U. Jaime I	Unidad de Diversidad y Discapacidad	Centrada en guías informativas de apoyo.	Web UJI
U. Extremadura	Unidad de Inclusión y Atención Educativa (UAE)	Cartas para Bibliotecas, Unidad de Calidad, no para Diversidad.	Web UAE
U. Granada	Servicios sociales al estudiantado	Orientada a servicios sociales generales.	Web UGR
UNED	Centro de Atención a Personas con Discapacidad UNIDIS	Referente online sin carta de servicios formal.	Web UNIDIS
UCM	Unidad de Diversidad e Inclusión (PADyNE)	Web referencial sin formalización técnica.	Web PADyNE
UCLM	Servicio de Apoyo a Estudiantes con Discapacidad y/o Necesidades Educativas Específicas de Apoyo Educativo (SAED y NEAE)	Guías completas sin indicadores medibles.	Web UCLM
UC3M	Discapacidad y Necesidades Específicas de Apoyo Educativo	Gestión profesional sin Carta publicada.	Web UC3M

Tabla 2. Análisis comparativo de universidades españolas sin Carta de Servicios específica (elaboración propia).

El análisis de las instituciones que carecen de una carta de servicios formalizada para sus unidades de atención a la diversidad revela una serie de patrones comunes que resultan de gran interés para fundamentar la necesidad de la propuesta en UNIR.

En primer lugar, se observa un modelo de "catálogo informativo sin compromiso exigible" en universidades como Oviedo (ONEO), Sevilla (UAED) o Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC). Estas instituciones ofrecen una descripción detallada de sus prestaciones y canales de contacto, llegando incluso a publicar guías y folletos de gran utilidad para el estudiante. Sin embargo, desde una perspectiva de gestión de la calidad, dicha información carece de los elementos que transforman un catálogo en una carta de servicios: no se establecen compromisos temporales (plazos de respuesta), ni indicadores de seguimiento públicos, ni medidas de subsanación ante posibles incumplimientos. El estudiante conoce qué servicios puede solicitar, pero desconoce bajo qué condiciones de calidad se le prestarán ni cuándo debe esperar una respuesta. Esta asimetría informativa genera incertidumbre y dificulta que el usuario pueda exigir un estándar mínimo de atención.

En segundo lugar, destaca el caso de universidades como Extremadura o Granada, que han desarrollado cartas de servicios para otras unidades (bibliotecas, servicios administrativos) pero no han extendido esta metodología a sus servicios de apoyo al estudiante con diversidad. Este fenómeno sugiere que la implementación de cartas de servicios no responde a una falta de capacidad técnica institucional, sino a una priorización estratégica que, hasta la fecha, no ha situado la atención a la diversidad en el núcleo de las políticas de transparencia. Paradójicamente, son estas mismas universidades las que podrían transferir su *know-how* en materia de cartas de servicios a sus unidades de inclusión con relativa facilidad, aprovechando la infraestructura de calidad ya existente.

Por último, resulta especialmente significativo el caso de la UNED y su centro UNIDIS. Siendo un referente nacional en educación a distancia y atención a la discapacidad, la ausencia de una carta de servicios formalizada bajo los estándares UNE 93200 evidencia que la excelencia operativa y la experiencia acumulada no siempre se traducen en compromisos públicos explícitos. La UNED cuenta con procedimientos consolidados y un volumen significativo de estudiantes atendidos, pero esta fortaleza interna no se proyecta hacia el exterior en forma de promesas medibles. Este "vacío de visibilidad" es análogo al detectado en el diagnóstico del SANNEE y el SOA, lo que refuerza la oportunidad y pertinencia de la presente propuesta.

Del análisis de estas instituciones se derivan tres aspectos clave para el diseño de la carta de servicios del SANNEE y el SOA:

1. La información no es compromiso. Publicar un catálogo de servicios es necesario, pero no suficiente. La carta debe incorporar elementos que transformen la descripción en una garantía: plazos, indicadores y mecanismos de subsanación.
2. El "gap" de visibilidad es generalizado. La ausencia de cartas de servicios en referentes como la UNED indica que UNIR tiene la oportunidad de posicionarse como pionera en el ámbito de la educación online, anticipándose a una demanda creciente de transparencia por parte de los estudiantes con NEAE.
3. La infraestructura de calidad es un activo aprovechable. Universidades como Extremadura demuestran que, cuando existe un Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC) maduro, la extensión de las cartas de servicios a nuevas unidades es un proceso técnicamente viable. La UNIR, con su SAIC plenamente implantado, se

encuentra en una posición óptima para dar este paso sin incurrir en costes estructurales adicionales.

Análisis comparativo de referentes: universidades con carta de servicios

A continuación, se presenta un análisis detallado de las universidades que sí han implementado este instrumento, identificando los apartados clave y las novedades que pueden servir de referente para el diseño de la propuesta en la UNIR:

Universidad	Denominación del Servicio / Carta	Apartados Clave	Novedades y Mejores Prácticas
U. Alicante	Carta de Servicios del CAE	Datos identificativos, servicios, derechos/deberes, compromisos, indicadores.	Incluye un apartado muy claro de "Participación en la mejora". Actualizada en 2021.
U. Jaén	Servicio de Atención y Ayuda al Estudiante (SAYAE)	Presentación, servicios prestados, compromisos de calidad e indicadores.	Aunque no es específico incluye en sus servicios la atención a estudiantes con discapacidad y con dificultades específicas de aprendizaje. Destaca por su sencillez y claridad en la exposición de las medidas de subsanación y otras formas de participación.
U. Zaragoza	Oficina de Atención a la Diversidad (OUAD)	Misión/Visión, valores, servicios, compromisos de calidad y seguimiento.	Aporta una estructura de "Compromisos de Calidad" muy vinculada a resultados concretos y visibles. Además, vincula los servicios y compromisos con los ODS.
U. Burgos	Unidad de Apoyo a estudiantes con Discapacidad	Marco normativo, servicios, compromisos y sistema de quejas.	Su integración dentro del programa de calidad de la Unidad Técnica de Calidad asegura un rigor metodológico alto.
U. Murcia	At. a la Diversidad y Voluntariado (ADyV)	Servicios, objetivos, compromisos e indicadores	Es el referente en contenido detallado; desglosa muy bien los servicios y los objetivos, según el tipo de necesidad.
U. Valencia	UVdiscapacidad	Presentación del servicio, y catálogo de compromisos.	Compromisos e indicadores agrupados por programas. Enfoque centrado en la accesibilidad total y en la transparencia de la unidad. Vigencia de 4 años, última actualización en 2024.

Tabla 3. Análisis comparativo de universidades españolas con carta de servicios específica (elaboración propia).

El estudio de las seis universidades que han implementado cartas de servicios para sus unidades de atención a la diversidad permite identificar un conjunto de buenas prácticas y elementos diferenciales que han servido de referencia para el diseño de la propuesta en UNIR.

La Universidad de Alicante destaca por la claridad con la que aborda la participación del usuario en la mejora continua. Su carta incluye un apartado específico sobre "Participación en la mejora", donde se explicitan los cauces a través de los cuales los estudiantes pueden aportar sugerencias y cómo estas serán incorporadas en las revisiones periódicas del documento. Este enfoque convierte al usuario en un agente activo del ciclo de calidad, un principio recogido en la Guía AEVAL y que resulta especialmente pertinente para el SANNEE y el SOA, donde la percepción del estudiante es un indicador crítico de éxito.

La Universidad de Jaén (SAYAE) ofrece un modelo de sencillez y accesibilidad comunicativa. Aunque su carta no es específica para estudiantes con discapacidad, integra este colectivo dentro de un enfoque más amplio de atención al estudiante. Su principal valor radica en la exposición clara de las medidas de subsanación y las vías de participación, utilizando un lenguaje cercano pero técnicamente preciso. Este equilibrio entre rigor y claridad es un referente a considerar para la redacción de la carta del SANNEE y el SOA, dado diverso perfil de los grupos de interés (estudiantes, docentes, personal de gestión).

La Universidad de Zaragoza (OUAD) aporta una de las innovaciones más relevantes: la vinculación de los compromisos de calidad con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Esta conexión no solo dota de una dimensión ética y global a la carta, sino que alinea el servicio con las agendas internacionales de sostenibilidad e inclusión, un aspecto cada vez más valorado en los procesos de acreditación y en los rankings de universidades. La propuesta para UNIR podría explorar esta misma línea, conectando compromisos como la formación en DUA con el ODS 4 (Educación de Calidad) y el ODS 10 (Reducción de las Desigualdades).

La Universidad de Murcia (ADyV) constituye el referente más completo en cuanto a contenido técnico. Su carta desglosa los servicios en función del tipo de necesidad (discapacidad física, sensorial, trastornos de salud mental, dificultades de aprendizaje), asociando a cada perfil unos compromisos específicos e indicadores diferenciados. Esta granularidad permite al estudiante identificar rápidamente qué puede esperar según su situación particular,

reduciendo la incertidumbre y mejorando la experiencia de usuario. Para UNIR, con una casuística igualmente diversa, este modelo de segmentación por perfiles resulta especialmente inspirador.

Finalmente, la Universidad de Valencia (UVdiscapacidad) aporta un valor añadido en términos de actualización y vigencia documental. Su carta, revisada en 2024, establece un periodo de vigencia de cuatro años, lo que garantiza su adaptación a los cambios normativos (como la reciente LOSU o el RD 822/2021) y a la evolución de las necesidades de los estudiantes. Además, su estructura por programas (accesibilidad, apoyo técnico, sensibilización) facilita la rendición de cuentas y la evaluación periódica del desempeño.

A partir de estos referentes, se pueden extraer cuatro lecciones que pueden servir de guía para el diseño de la propuesta para el SANNEE y el SOA:

1. La participación del usuario debe ser estructural. Siguiendo el modelo de la Universidad de Alicante, la carta de UNIR debería incorporar canales explícitos para que los estudiantes con NEAE puedan contribuir a la mejora del servicio, asegurando que sus aportaciones tengan un retorno tangible.
2. La claridad comunicativa es tan importante como el rigor técnico. El ejemplo de la Universidad de Jaén subraya la necesidad de redactar los compromisos en un lenguaje accesible, sin perder precisión, para garantizar que todos los usuarios comprendan sus derechos y las garantías del servicio.
3. La segmentación por perfiles mejora la experiencia de usuario. La aproximación de la Universidad de Murcia evidencia que un estudiante con TDAH no demanda los mismos compromisos que uno con discapacidad visual. La propuesta para UNIR podría recoger esta diversidad, aunque sea a través de compromisos transversales que luego se concreten en adaptaciones individualizadas.
4. La actualización periódica es una garantía de calidad. La vigencia limitada de la carta (siguiendo el ejemplo de Valencia) asegura que los compromisos no queden obsoletos y que el servicio se someta a una revisión crítica y sistemática. La propuesta para UNIR

incorpora esta filosofía mediante la previsión de revisiones anuales vinculadas al ciclo del SAIC.

Este análisis permite concluir que el diseño de una carta de servicios para el SANNEE y el SOA en la UNIR sitúa a la institución en el grupo de cabeza de las universidades españolas que apuestan por la excelencia y la transparencia en la atención a la diversidad, aportando una especificidad técnica que actualmente es escasa en el panorama nacional.

1.2.4. Panorama Internacional: referentes en el ámbito educativo superior

El estudio de casos internacionales ofrece una perspectiva ampliada sobre la integración de los servicios de apoyo al estudiante en los modelos de calidad. Se examinan referentes de instituciones de prestigio que utilizan este instrumento para gestionar el compromiso con el usuario en servicios similares al SANNEE y al SOA.

La mayor experiencia en la implementación de cartas de servicio se encuentra en países europeos. Especialmente en el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) la atención a la diversidad ha evolucionado desde un enfoque asistencial hacia un modelo de derechos y calidad de servicio. Aunque la denominación "carta de servicios" es específica del marco normativo español, universidades europeas de referencia emplean instrumentos análogos bajo conceptos como *Student Charters*, *Service Level Agreements (SLA)* o *Disability Service Standards*.

A continuación, se analizan cinco referentes europeos destacados por su transparencia y formalización de compromisos en la atención a la diversidad:

Universidad / País	Denominación del Servicio	Documentación y Características
University of Cambridge (Reino Unido)	Accessibility & Disability Resource Centre	Gestión avanzada de "ajustes razonables" (<i>Reasonable Adjustments</i>). Destaca por protocolos estrictos de confidencialidad, guías de soporte personalizado y una coordinación ágil de ayudas financieras específicas (<i>Disabled Students' Allowances</i>).

Universidad / País	Denominación del Servicio	Documentación y Características
Trinity College Dublin (Irlanda)	<u>Trinity disAbility Service</u>	Referente de alta transparencia. Publica planes estratégicos anuales e informes de indicadores de gestión exhaustivos. Destaca su portal web por incluir testimonios reales de estudiantes para reducir el estigma, vinculando el éxito académico con la accesibilidad digital y física.
Università di Bologna (Italia)	<u>Settore Diritto allo Studio - Disabilità e DSA</u>	Referente en el sur de Europa por su " <u>Carta dei Servizi</u> ". Declara los principales servicios prestados por las áreas de la Administración General. Desarrolla y define indicadores y estándares de calidad. Además, cada servicio incluye una sección dedicada al seguimiento de la satisfacción del usuario mediante encuestas. Define con precisión jurídica las obligaciones de la institución en materia de inclusión, tutorías especializadas y servicios de mediación para el aprendizaje.
Université Paris 8 Vincennes- Saint-Denis (Francia)	<u>Service Accueil Handicap</u>	Se rige por una "Carta de Acogida" que garantiza el acompañamiento individualizado, la accesibilidad de los exámenes y una estrategia activa de sensibilización para toda la comunidad universitaria.
KU Leuven (Bélgica)	<u>Disability Office</u>	Enfoque basado en la equidad y la estandarización de las "medidas de ajuste". Asegura que el soporte técnico y pedagógico sea idéntico en calidad para todos los estudiantes, independientemente de su centro.

Tabla 4. Análisis comparativo de universidades europeas con servicios de atención a la diversidad (elaboración propia).

El estudio de las cinco instituciones europeas seleccionadas permite identificar tendencias avanzadas en la gestión de la calidad de los servicios de apoyo a la diversidad. Más allá de las diferencias terminológicas y normativas de cada país, todas ellas comparten un enfoque común: la transición desde un modelo asistencial basado en la buena voluntad institucional hacia un modelo de derechos y estándares exigibles. A continuación, se analizan las contribuciones específicas de cada universidad y su potencial aplicabilidad al contexto del SANNEE y el SOA de UNIR.

La Universidad de Cambridge (Reino Unido), a través de su *Accessibility & Disability Resource Centre*, representa el paradigma de la gestión avanzada de los ajustes razonables. Su modelo se caracteriza por dos elementos diferenciales. En primer lugar, la existencia de protocolos estrictos de confidencialidad que garantizan que la información sensible del estudiante solo sea compartida con los agentes imprescindibles para la implementación de las adaptaciones. En segundo lugar, la coordinación ágil con el sistema público de ayudas (*Disabled Students' Allowances*), que permite que los recursos económicos y técnicos lleguen al estudiante sin demoras burocráticas.

Cambridge integra la gestión de la diversidad con los sistemas externos de apoyo. Si bien UNIR opera en un contexto normativo diferente, actualmente trabaja en un área de impulso a la empleabilidad (como se refiere más adelante) y orienta los servicios a la proyección profesional y la igualdad de oportunidades fuera del aula.

El Trinity College Dublin (Irlanda) se distingue por su apuesta por la transparencia activa y la desestigmatización. La publicación sistemática de planes estratégicos anuales e informes de indicadores de gestión no es una mera práctica de rendición de cuentas, sino una herramienta para generar confianza y visibilizar el impacto real del servicio. Pero el elemento más innovador es la inclusión de testimonios reales de estudiantes en su portal web, una estrategia deliberada para reducir el estigma asociado a la discapacidad y normalizar el uso de los servicios de apoyo.

¿Qué puede aprender UNIR de Trinity College? La propuesta de carta de servicios para el SANNEE y el SOA podría incorporar, en su fase de implementación, una estrategia de comunicación multimodal que incluya testimonios de estudiantes atendidos (con las debidas salvaguardas de privacidad). Esta práctica no solo humaniza el servicio, sino que actúa como un mecanismo de *peer to peer* que anima a otros estudiantes con necesidades similares a solicitar apoyo, reduciendo la infradetección. Asimismo, la publicación periódica de informes de seguimiento de los compromisos adquiridos (C1-C8) sería una práctica alineada con este enfoque de transparencia radical.

La Università di Bologna (Italia) ofrece el referente más próximo a la tradición normativa española con su *Carta dei Servizi*. Su principal fortaleza reside en la precisión jurídica con la

que define las obligaciones de la institución en materia de inclusión, así como en la sistemática de seguimiento de la satisfacción del usuario mediante encuestas periódicas asociadas a cada servicio. Cada área de la administración general, incluyendo los servicios de apoyo a la diversidad, publica sus propios indicadores y estándares de calidad, lo que permite una evaluación desagregada y granular del desempeño institucional.

¿Qué puede aprender UNIR de Bolonia? La experiencia italiana subraya la importancia de que la carta de servicios no sea un documento único y genérico, sino que descienda al nivel de cada prestación concreta. En el caso del SANNEE y el SOA, esto implica que los compromisos C1-C8 deben poder desagregarse por tipo de servicio (adaptación de materiales, orientación psicopedagógica, gestión de exámenes, etc.) para facilitar una evaluación precisa. Además, el modelo de Bolonia refuerza la necesidad de que las encuestas de satisfacción estén integradas en el ciclo de gestión y no sean un mero trámite anual, permitiendo ajustes en tiempo real cuando se detectan desviaciones.

La Université Paris 8 Vincennes-Saint-Denis (Francia), con su *Charte d'Accueil*, aporta una visión centrada en el acompañamiento individualizado y la sensibilización comunitaria. Su carta garantiza no solo la accesibilidad de los exámenes, sino también una estrategia activa de formación y concienciación dirigida a toda la comunidad universitaria (docentes, personal de administración, estudiantes sin discapacidad). Este enfoque integral reconoce que la inclusión no es responsabilidad exclusiva del servicio especializado, sino que requiere un cambio cultural en el conjunto de la institución.

¿Qué puede aprender UNIR de Paris 8? Esta perspectiva refuerza la pertinencia de los compromisos incluidos en el Eje 2 de la propuesta (Formación y Sensibilización). La carta de servicios del SANNEE y el SOA no debe limitarse a prometer una atención de calidad a los estudiantes con NEAE, sino que debe incluir compromisos explícitos de formación al profesorado (C4) y campañas de difusión (C3) que extiendan la cultura inclusiva más allá del perímetro del servicio. La universidad francesa demuestra que la visibilidad y el compromiso público son herramientas de transformación organizacional.

Por último, la KU Leuven (Bélgica), a través de su *Disability Office*, ofrece un modelo basado en la estandarización y la equidad. Su enfoque asegura que las "medidas de ajuste" se

apliquen con los mismos estándares de calidad en todos los centros y facultades, independientemente del grado de sensibilización o experiencia previa del equipo docente. Esta homogeneidad evita la denominada "lotería postal" —que la calidad del apoyo dependa del centro donde el estudiante curse sus estudios— y garantiza la igualdad de trato en el conjunto de la institución.

¿Qué puede aprender UNIR de KU Leuven? Dado que UNIR opera con facultades y escuelas con culturas académicas diversas, la carta de servicios debe asegurar que los compromisos adquiridos (especialmente los relativos a adaptaciones en exámenes y flexibilización curricular) se apliquen de manera homogénea en todas las titulaciones. Esto implica que el SANNEE y el SOA deben contar con mecanismos de supervisión que verifiquen que las pautas enviadas al profesorado se traducen efectivamente en prácticas inclusivas en el aula virtual, sin variaciones significativas entre facultades.

Del análisis conjunto de estos cinco referentes internacionales surgen tres tendencias comunes que resultan especialmente relevantes para la propuesta de carta de servicios del SANNEE y el SOA:

1. De la opacidad a la transparencia activa. Todas las instituciones analizadas publican no solo sus servicios, sino también sus resultados e indicadores de gestión. La transparencia deja de ser un principio retórico para convertirse en una práctica sistemática de rendición de cuentas.
2. Del servicio aislado a la corresponsabilidad institucional. La inclusión se entiende como una tarea compartida que requiere la implicación de docentes, personal de administración y estudiantes. La carta de servicios actúa como un catalizador de esta corresponsabilidad, explicitando los compromisos de cada agente.
3. De la homogeneidad a la personalización. A pesar de la estandarización de procesos, todos los referentes insisten en la necesidad de adaptar las respuestas a la singularidad de cada estudiante. La carta de servicios no es un instrumento rígido, sino un marco que garantiza unos mínimos exigibles desde los cuales construir soluciones personalizadas.

A la luz de este análisis internacional, se incorporan a la propuesta de carta de servicios los siguientes principios inspiradores:

- Publicación proactiva de resultados (Trinity College), incorporando en el diseño futuro un informe anual de cumplimiento de los compromisos C1-C8.
- Segmentación de indicadores por tipo de servicio (Bolonia), permitiendo una evaluación granular que identifique con precisión las áreas de mejora.
- Compromiso de formación continua a la comunidad (Paris 8), reforzando el Eje 2 con la previsión de programas específicos para personal docente y de gestión.
- Garantía de homogeneidad inter-facultades (KU Leuven), estableciendo mecanismos de verificación que aseguren la aplicación uniforme de las adaptaciones en todas las titulaciones.

Este análisis internacional demuestra que la tendencia en las universidades líderes es la transición hacia una gestión por procesos donde el estudiante conoce de antemano qué servicios puede esperar y bajo qué estándares de calidad se le prestarán.

1.3. Marco Normativo y Funcional de los Servicios Universitarios de Apoyo

El Real Decreto 951/2005, del 29 de julio, establece el marco general para la mejora de la Calidad en la Administración General del Estado⁸ (capítulo III relativo a programas de cartas de servicios). Los requisitos de las cartas de servicios se establecen en la norma UNE 93200:2008, que regula la implantación de cartas de servicios en el ámbito de su competencia.

“Una carta de servicio es un documento que constituye el instrumento a través del cual las organizaciones informan a los usuarios sobre los servicios encomendados, sobre los derechos que les asisten y sobre los compromisos de calidad en su prestación (Norma UNE 93200:2008).”

El objetivo de la Norma UNE EN 93200:2008 es especificar los requisitos mínimos del contenido y del proceso de elaboración, seguimiento y revisión de las cartas de servicios,

convirtiéndose en una iniciativa fundamental y voluntaria para la modernización de la gestión tanto en el ámbito público como en el privado.

En este contexto, el presente trabajo aprovecha la solidez de estas normativas técnicas para que la UNIR se beneficie del diseño de una carta de servicios profesionalizada. Este instrumento permite aterrizar las exigencias del Real Decreto 822/2021, el cual establece en su Artículo 4.2 la obligatoriedad de incorporar el "diseño para todas las personas" y la accesibilidad universal (vinculada al Diseño Universal para el Aprendizaje - DUA).

Además, y como se ha mencionado anteriormente, el diseño de este instrumento se apoya y guarda coherencia con los siguientes estándares y normativas:

- Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.
- UNE-EN ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de la calidad—Requisitos. Establece los requisitos para un sistema de gestión orientado a la satisfacción del cliente y la mejora continua
- UNE 66925:2002 IN. Directrices para la documentación de sistemas de gestión de la calidad.

La integración de estas referencias asegura que la carta de servicios propuesta no sea solo un documento informativo, sino un componente técnico plenamente alineado con los procesos de aseguramiento de la calidad exigidos en la organización de las enseñanzas universitarias.

1.3.1. Marco normativo del Servicio de Atención a las Necesidades Educativas Especiales (SANNEE)

El Servicio de Atención a las Necesidades Especiales (SANNEE) presta apoyo a los estudiantes en situación de diversidad funcional, temporal o permanente, aportando las soluciones más adecuadas a cada caso.

El presente trabajo se apoya en el Plan de Inclusión de la Universidad Internacional de la Rioja, que a su vez cumple con lo establecido en el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de

noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social así como por la Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario que reconoce la importancia de definir e impulsar los planes de inclusión y no discriminación para el conjunto de la comunidad universitaria por motivos de discapacidad, origen étnico y nacional, orientación sexual e identidad de género, y por cualquier otra condición social o personal.

En UNIR se entiende la diversidad funcional en un sentido amplio, pero restringido. Podemos aproximarnos a una definición de alumnado con NNEE como:

“las personas que se encuentran en una situación, condición o estado, imposible de ser modificado y ajeno al control de la persona que la sufre, y en que, la única solución para alcanzar la igualdad de oportunidades es introducir modificaciones externas.”

Dentro de esta amplia conceptualización, podemos determinar una variedad de colectivos que serían objeto de apoyo por parte del Servicio:

- Diversidad funcional derivada de discapacidad, trastornos o enfermedades, permanentes o transitorias.
- Diversidad cultural.
- Diversidad de género.

El SANNEE opera bajo un marco normativo estricto que garantiza la igualdad de oportunidades, la no discriminación y la accesibilidad universal. Su función es proporcionar recursos y adaptaciones curriculares, tecnológicas y de acceso para la inclusión de estudiantes con diversidad funcional o necesidades de apoyo educativo. Una carta de servicios clarificará los límites, los procedimientos de solicitud y los plazos de respuesta, aumentando la transparencia de este servicio vital.

1.3.2. Marco normativo del Servicio de Orientación al Estudiante (SOA)

El Servicio de Orientación al Estudiante (SOA) es esencial en el acompañamiento académico integral del alumno. Su actuación no se limita a una fase puntual, sino que abarca todo el ciclo de vida universitaria: desde la orientación inicial en el acceso, pasando por el apoyo psicopedagógico y técnico durante los estudios (gestión de conflictos, técnicas de estudio), hasta la orientación profesional para el egreso.

La obligatoriedad y necesidad de este servicio se fundamenta en tres niveles normativos y de calidad:

1. Marco Normativo Nacional (LOSU y RD 822/2021):
 - La Ley Orgánica del Sistema Universitario (LOSU) enfatiza el derecho del estudiantado a una orientación académica y profesional de calidad.
 - El Real Decreto 822/2021, en sus artículos 15.2 y 18.3 exigen explícitamente que las universidades cuenten con sistemas de orientación y apoyo que deben ser accesibles y transparentes. La existencia del SOA es, por tanto, un requisito de cumplimiento legal para la organización de las enseñanzas oficiales.
2. Estándares Europeos (ESG 1.6): siguiendo los *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG)*, el estándar 1.6 (Recursos de aprendizaje y apoyo al estudiante) establece que las instituciones deben disponer de recursos adecuados y fácilmente accesibles para el apoyo al aprendizaje. El SOA es el órgano ejecutor de este estándar, garantizando que el estudiante reciba el soporte personal y académico necesario para progresar en su formación.
3. Principios de equidad e inclusión: más allá de la norma, el SOA es el garante de los principios de equidad del sistema universitario. Su función permite identificar y mitigar barreras que podrían derivar en el abandono escolar, asegurando que el derecho a la educación se traduzca en una trayectoria formativa exitosa y personalizada.

En conclusión, el SOA no solo cumple una función asistencial, sino que actúa como agente estratégico de calidad que asegura la transparencia, el apoyo académico continuo exigido por la normativa y el éxito en la finalización de los estudios, tal como se promueve desde la equidad y la inclusión.

2. DIAGNÓSTICO ACTUAL DE LOS SERVICIOS

Una vez establecida la relevancia estratégica del SANNEE y del SOA, este apartado aborda el diagnóstico de su funcionamiento actual. El objetivo es identificar los puntos críticos de gestión y evaluar el grado de alineación de sus procesos internos con los estándares de excelencia.

En la actualidad, ambos servicios operan de forma eficiente bajo los procedimientos internos del SAIC de la UNIR, específicamente a través de los procedimientos PO-2-5.1 (Gestión del apoyo académico al estudiante desde el SOA) y PO-2-5.2 (Gestión del SANNEE). Sin embargo, no cuentan con una carta de servicios formalizada que siga los estándares técnicos de referencia en el ámbito nacional. Por ello, el presente análisis toma como base metodológica los requisitos establecidos en el artículo 9 del Anexo II del Real Decreto 951/2005. El objetivo no es realizar una comparativa de cumplimiento legal —dado el carácter privado de la institución—, sino utilizar este marco normativo como una guía de buenas prácticas y excelencia para evaluar la situación actual frente a un modelo de excelencia.

2.1. Encuadre de los servicios en el Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC) de UNIR

Para comprender la naturaleza interna de los servicios analizados, es imprescindible situarlos dentro del marco normativo interno de la institución. Los procedimientos PO-2-5.1 y PO-2-5.2 forman parte integral del Manual de Calidad del SAIC de la UNIR.

Dentro de la estructura documental del sistema, estos procedimientos no se limitan a ser documentos aislados, sino que se clasifican técnicamente como procesos operativos. Según la arquitectura del SAIC (apartado 4.4 del Manual de Calidad), la distinción entre tipos de procesos es fundamental para la gestión:

- **Procesos Estratégicos:** establecen las directrices y políticas fundamentales que orientan la estrategia global de UNIR (ej. Planificación estratégica).
- **Procesos Operativos:** son los procesos clave para el funcionamiento diario e impactan directamente en el aprendizaje y la experiencia del estudiante. En el caso que nos

ocupa, los servicios analizados pertenecen al proceso de "Orientación de las enseñanzas a los estudiantes".

- **Procesos de Apoyo:** proporcionan los recursos necesarios para el desarrollo adecuado de las actividades principales (ej. Recursos y Servicios).
- **Procesos de Medición y Control:** se encargan de la evaluación, análisis y mejora continua del sistema.

El SOA y el SANNEE se encuadran como procesos operativos porque constituyen la "cadena de valor" de la universidad; su intervención es directa en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Sin su correcta ejecución, la entrega del servicio educativo sería incompleta o ineficaz para el alumnado con necesidades específicas, lo que los convierte en pilares de la misión institucional.

En el ámbito de la calidad, tal como se comentó en el apartado 1.2.1, los procesos representan la secuencia lógica de actividades que transforman una necesidad del estudiante en un servicio prestado. En la UNIR, estos procesos están estrictamente procedimentados.

En la siguiente figura se visualiza de forma clara el mapa de procesos de la institución, donde la orientación y el apoyo al estudiante se sitúan en el núcleo de la actividad académica acompañando todo su itinerario formativo desde la matriculación inicial hasta la obtención exitosa de su titulación.

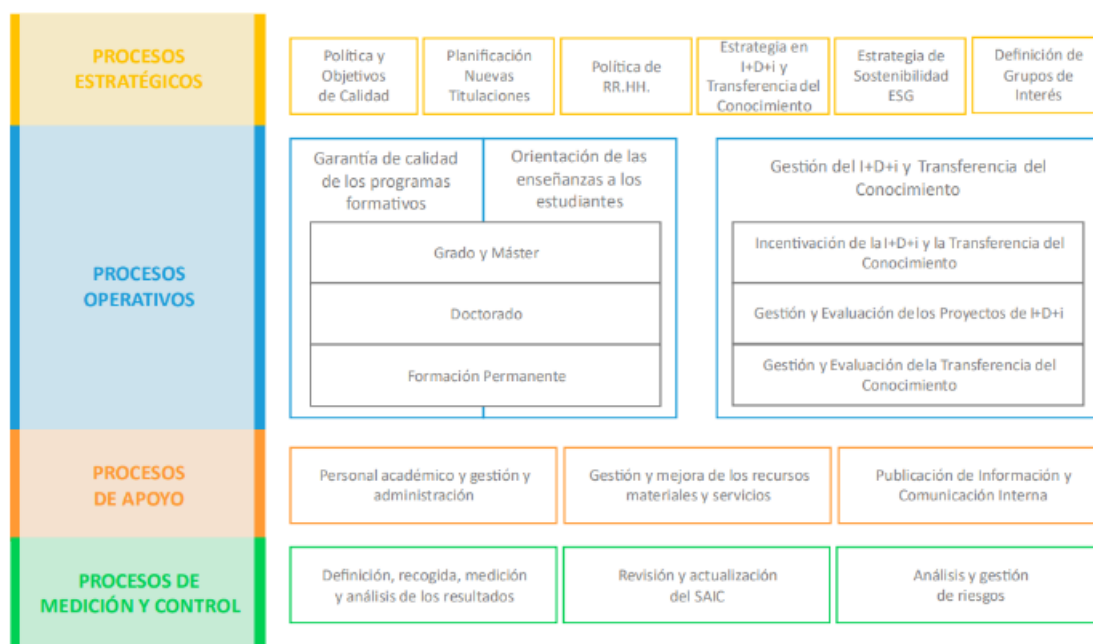


Figura 1. Mapa de Procesos General de la UNIR (Fuente: Manual de Calidad V.21, SAIC 2025)

2.2. Análisis de los procesos operativos actuales

Una vez que se ha constatado la posición estratégica que estos servicios ocupan en el mapa de procesos general, el siguiente paso del diagnóstico requiere descender al nivel de la gestión procedimental. En la UNIR, la excelencia operativa se articula a través de diagramas de flujo que transforman la necesidad detectada en el mapa de procesos en acciones concretas y estandarizadas.

A continuación, se analiza la lógica de ejecución de los dos procedimientos clave que sustentan la actividad del SOA y el SANNEE, evaluando cómo su actual diseño operativo se alinea con la futura implementación de compromisos públicos de calidad.

2.1.1. Diagrama de procesos del SOA

El análisis del PO-2-5.1 -GM-DT “Procedimiento de gestión del apoyo académico al estudiante desde SOA” revela que dicho procedimiento destaca por una estructura circular de apoyo que se integra en el ciclo de vida del estudiante. A continuación, se describe la lógica de su diagrama de flujo actual:

1. Detección de necesidades: a través de la matriculación o solicitud directa.
2. Asignación y diagnóstico: intervención del orientador para definir el plan de acción.
3. Ejecución del apoyo: sesiones de técnicas de estudio, gestión de conflictos o mediación.
4. Cierre y seguimiento: evaluación del impacto de la orientación.

2.1.2. Diagrama de procesos del SANNEE

En el PO-2-5.1 “Procedimiento de gestión del SANNEE” el flujo se centra en la gestión de adaptaciones y el cumplimiento de los derechos de accesibilidad:

1. Solicitud y acreditación: el estudiante aporta la documentación oficial.
2. Valoración técnica: análisis del equipo psicopedagógico para determinar las NEAE.
3. Propuesta de adaptación: comunicación a las facultades y departamentos implicados.
4. Implementación y control: verificación de que las medidas (ej. tiempos extra en exámenes) se aplican correctamente.

En la siguiente página se muestran los diagramas de proceso de ambos servicios:

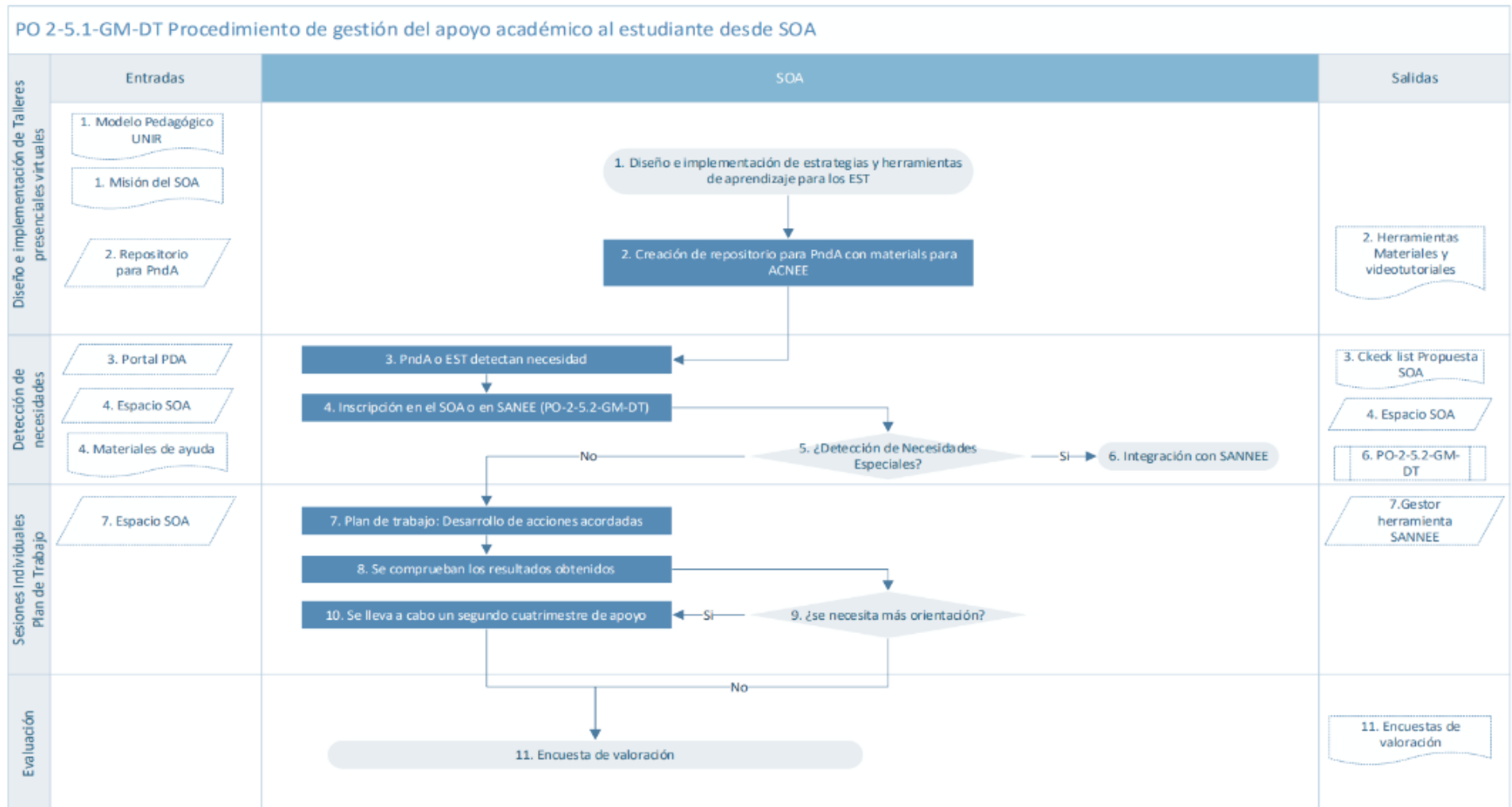


Figura 2. Diagrama de proceso de del Servicio de Orientación al estudiante (Fuente: PO-2-5.1 -GM-DT Procedimiento de gestión del apoyo académico al estudiante desde SOA, SAIC 2025).

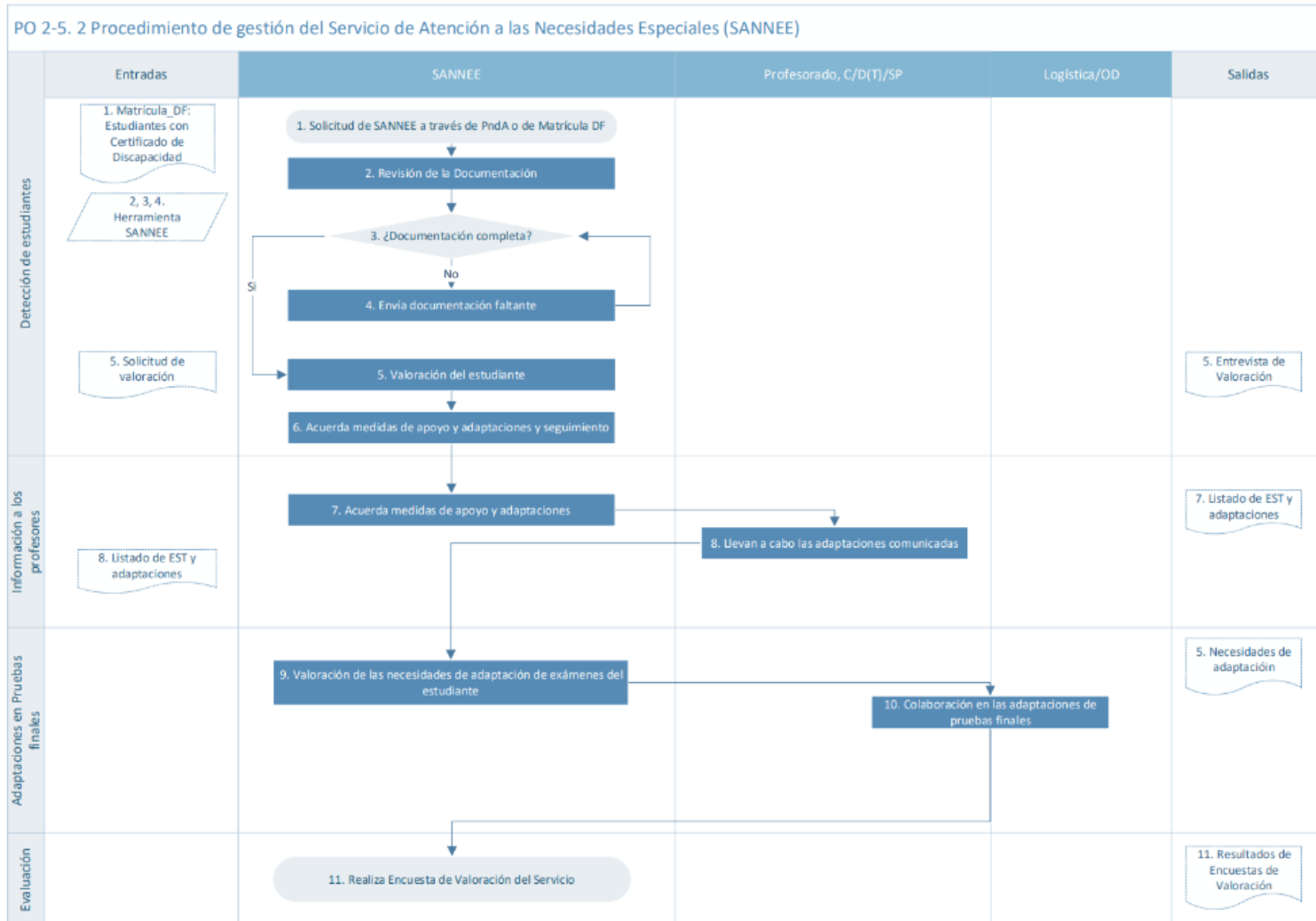


Figura 3. Diagrama de proceso del Servicio de Atención a las Necesidades Especiales (Fuente: PO-2-5.2 Procedimiento de gestión del servicio de Atención a las Necesidades Especiales, SAIC 2025)

2.3. Información de carácter general y legal: Procedimentación vs. Visibilidad

La web institucional de ambos servicios recoge información general, datos identificativos y, en el caso del SANNEE, un listado descriptivo de las prestaciones disponibles. El sistema de recogida de información —consultas, quejas o sugerencias— se centraliza en una vía de contacto directa y accesible: necesidadesespeciales@unir.net para el SANNEE y soa@unir.net para el SOA.

En cuanto al marco de valores del servicio, destaca el uso de testimonios audiovisuales que ponen en valor el impacto humano del SANNEE. Sin embargo, el diagnóstico técnico revela carencias ya que, al contrastar la gestión interna que se realiza desde el SAIC con el punto 1 del artículo 9 (RD 951/2005), se observa una dualidad importante. Si bien la UNIR tiene perfectamente procedimentada la gestión de la información de manera interna, existe un "gap" en su proyección hacia el usuario respecto a:

- Misión y visión: aunque el SAIC define la misión institucional, los servicios analizados carecen de una declaración de intenciones propia y pública. La información actual es de carácter descriptivo; se explica el procedimiento operativo, pero no se establece un compromiso aspiracional que el estudiante pueda identificar como una garantía de calidad o una promesa de servicio.
- Marco regulatorio y derechos: se detecta un margen de mejora en la visibilización de los derechos y deberes específicos de los estudiantes con necesidades educativas de apoyo específico. A pesar de que la UNIR cuenta con reglamentación interna y procesos de comunicación (PA-8-1 y PA-8-2), los derechos y deberes de los estudiantes con NEAE se encuentran a menudo integrados en procesos de carácter general. Esto genera que, para el usuario final, la normativa específica resulte poco accesible o difícil de localizar de forma unificada.

2.4. Compromisos de calidad e indicadores

En la actualidad, ninguno de los servicios dispone de compromisos de calidad declarados de forma pública. No se especifican plazos previstos para la tramitación de las solicitudes

de adaptación ni otros estándares de desempeño. El diagnóstico técnico revela que ambos servicios poseen un sistema de medición y seguimiento robusto en su Apartado 8 (medición, análisis y mejora). Sin embargo, este sistema está diseñado para el reporte interno al SAIC y no para la transparencia pública hacia el estudiante.

2.4.1. Análisis de indicadores y mecanismos de seguimiento operativo

En los procedimientos internos de ambos servicios se establecen mecanismos de control para asegurar que la operativa interna se cumple mediante la generación de registros de actividad (como por ejemplo registros de inscripción en el SOA o listado de estudiantes y adaptaciones en el SANNEE entre otras). Estas mediciones garantizan que la universidad cumple el manual, operando como un mecanismo de auditoría interna. El diagnóstico evidencia que, aunque el proceso deja una huella digital de su ejecución, el estudiante no tiene acceso a información como por ejemplo en qué punto se encuentra su solicitud ni bajo qué estándar de tiempo se está procesando.

El sistema actual de indicadores de ambos servicios se apoya principalmente en las encuestas de satisfacción anuales gestionadas por el Departamento de Calidad. Bajo el prisma de una carta de servicios, este modelo presenta dos limitaciones:

1. Reactividad: los indicadores miden la percepción "a posteriori", sin ofrecer información en tiempo real sobre el desempeño del servicio.
2. Falta de estándares exigibles: al no existir compromisos públicos (ej. "respuesta en 48h"), el alumno no puede evaluar objetivamente el cumplimiento, limitándose a una valoración subjetiva en la encuesta anual.

En las siguientes figuras se visualizan los indicadores de satisfacción recogida mediante encuestas y los aspectos más importantes vinculados a los mismos:

8. INDICADORES		
Código	IN_O-2-5-1.1-GM-DT	Encuesta de Valoración del SOA
Descripción	Este indicador establece un control sobre la satisfacción de los estudiantes con relación al servicio recibido por parte del SOA.	
Forma de cálculo	Preguntas numéricas sobre la satisfacción (de 1 a 10)	
Características	Periodicidad	Al finalizar el servicio
	Fuente de información	SOA
	Forma de representación	Numérico con dos decimales
Nivel de agregación / desagregación	Totales/ tipo de atención	
Agente que lo pide	Interno	
Criterios de aceptación	Que la valoración de cada pregunta de la encuesta no sea inferior a 8, en un 80% de los votos emitidos.	
Interpretación	Los estudiantes están conformes con la atención recibida	

Figura 4. Indicadores de proceso de del Servicio de Orientación al estudiante (Fuente: PO-2-5.1 -GM-DT Procedimiento de gestión del apoyo académico al estudiante desde SOA, SAIC 2025).

8. INDICADORES		
Código	IN_O-2-5-2.1	Encuesta de Valoración del SANNEE
Descripción	Este indicador establece un control sobre la satisfacción de los estudiantes con relación al servicio recibido por parte del SANNEE.	
Forma de cálculo	Preguntas numéricas sobre la satisfacción (de 1 a 10)	
Características	Periodicidad	Al finalizar el servicio
	Fuente de información	SANNEE
	Forma de representación	Numérico con dos decimales
Nivel de agregación / desagregación	Facultad/Título	
Agente que lo pide	Interno	
Criterios de aceptación	Que la valoración de cada pregunta de la encuesta no sea inferior a 8, en un 80% de los votos emitidos.	
Interpretación	Una valoración igual o superior a 8 indica que los estudiantes están satisfechos con la atención recibida. Si fuera inferior en un 80% de las valoraciones, sería necesario analizar qué aspectos del proceso es necesario cambiar.	

Figura 5. Indicadores de proceso del Servicio de Atención a las Necesidades Especiales (Fuente: PO-2-5.2 Procedimiento de gestión del servicio de Atención a las Necesidades Especiales, SAIC 2025)

La brecha detectada en este punto es la falta de compromisos de calidad declarados. Los apartados de indicadores de los procedimientos actuales miden el desempeño para uso

de la gestión universitaria, pero la carta de servicios que se propone en este trabajo busca transformar esa capacidad técnica en promesas públicas de tiempo y forma (ej. "Garantizar una respuesta personalizada a la solicitud de adaptación en un plazo máximo de X días hábiles").

La UNIR ya tiene los procesos y los indicadores definidos en su normativa interna, pero no los ha convertido en un "contrato de servicio" accesible para el estudiante. Esta transición es el núcleo del diagnóstico: pasar de una gestión por indicadores de proceso interno a una gestión por compromisos de cara al usuario; los estudiantes.

2.5. Medidas de subsanación y gestión de reclamaciones

El sistema actual descrito en los procedimientos es fundamentalmente reactivo, basándose en la resolución de incidencias. El diagnóstico confirma que la UNIR dispone de procedimientos transversales en la gestión de incidencias. Sin embargo, en el ámbito específico del soporte a la diversidad, se detectan carencias en la personalización de estos flujos:

- **Carácter receptivo del sistema:** aunque la plataforma facilita la recepción de quejas y comentarios, el modelo actual es meramente receptivo. El RD 951/2005 exige que las cartas de servicios incluyan de forma explícita las medidas de subsanación que la universidad adoptará en caso de incumplimiento de los compromisos declarados, un elemento ausente en la visibilidad actual del servicio. Aunque esta internamente procedimentado a nivel institucional, no existen canales o plazos de respuesta diferenciados que atiendan la urgencia que a menudo requieren las adaptaciones de NEAE (por ejemplo, ante la proximidad de una convocatoria de examen).
- **Opacidad de indicadores de respuesta:** no se publican indicadores de seguimiento relacionados con los plazos de respuesta a las quejas, ni se dispone de datos estadísticos públicos sobre el grado de satisfacción en la resolución de los conflictos presentados por los usuarios.

Esta falta de visibilidad impide que el estudiante conozca los estándares mínimos exigibles y las garantías que tiene en caso de que el servicio no responda según lo previsto.

2.6. Información de carácter complementario

El SANNEE opera en estrecha interdependencia con el SOA y el Servicio de Solicitudes. Esta estructura de apoyo transversal es un punto fuerte de la UNIR, permitiendo derivar funciones según las necesidades particulares de cada estudiante.

No obstante, el análisis de esta información complementaria sugiere dos riesgos estratégicos:

- Sincronización de compromisos: la falta de una carta de servicios coordinada puede derivar en retrasos operativos entre departamentos que afecten a la percepción de calidad del estudiante.
- Vigencia documental: no se indica la fecha de revisión o última actualización de la información disponible, lo que podría afectar a la fiabilidad de la información en un entorno normativo tan cambiante como el de la atención a la diversidad.

2.7. Conclusión del diagnóstico técnico

Tras el análisis de los procedimientos operativos y su encuadre en el SAIC, se concluye que la UNIR posee una estructura operativa sólida y profesional. Sin embargo, existe un "vacío de visibilidad": la robustez de los procesos internos no se proyecta hacia el exterior de forma que el estudiante pueda conocer sus derechos y exigir estándares mínimos.

El diagnóstico confirma la necesidad de evolucionar desde un modelo de "gestión interna de la calidad" hacia un modelo de "transparencia y compromiso público". La propuesta de este trabajo busca, por tanto, formalizar esta calidad interna, convirtiendo los flujos de trabajo en compromisos públicos, auditables y orientados al estudiante.

3. PROPUESTA Y DISEÑO DE LA CARTA DE SERVICIOS

Para la elaboración de la carta de servicios del SANNEE y el SOA de la UNIR se ha seguido la metodología establecida por la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL). Asimismo, su estructura y contenido se ha realizado siguiendo las orientaciones recogidas en el artículo 9 del Real Decreto 951/2005. Este proceso garantiza que la carta y con ello su diseño final no sea un mero documento informativo, sino una herramienta de gestión de la calidad con rigor científico y técnico.

Metodología del proceso de elaboración

En el apartado 2. *Proceso de elaboración de la Carta de Servicios*, de la Guía AEVAL se muestra un diagrama donde se ilustran las fases a recorrer para la elaboración de una carta de servicios convencional, y que se inspira con la ayuda de un ejemplo ficticio inspirado en la realidad:

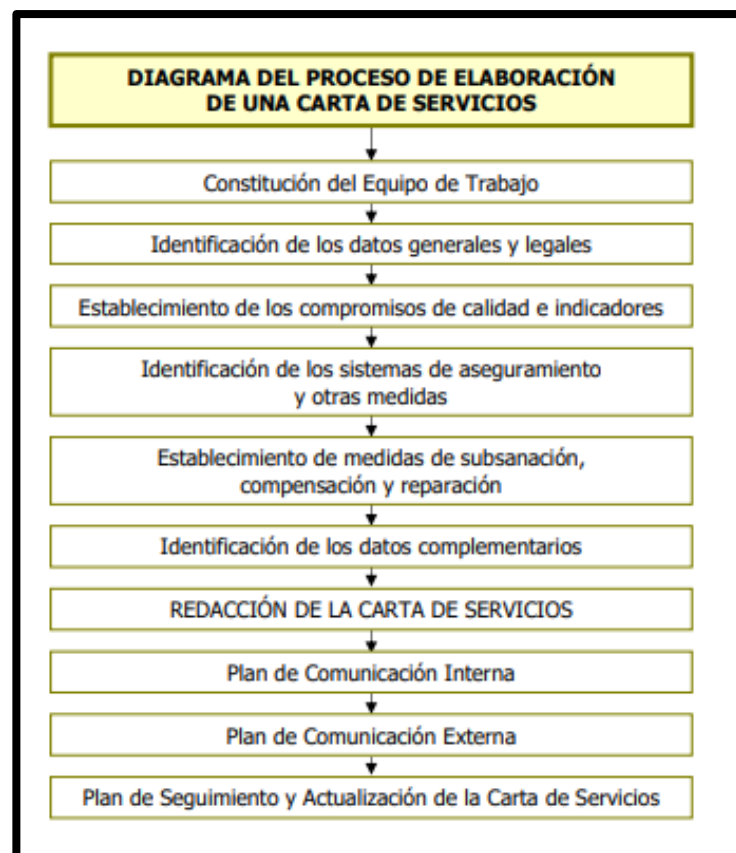


Figura 6. Diagrama del proceso de elaboración de una carta de servicios (Guía para el desarrollo de Cartas de Servicios, AEVAL, 2010).

En el caso de este trabajo y dadas las particularidades específicas de los servicios que nos ocupan, este proceso de propuesta y diseño de la carta de servicios se ha estructurado en las siguientes fases interrelacionadas:

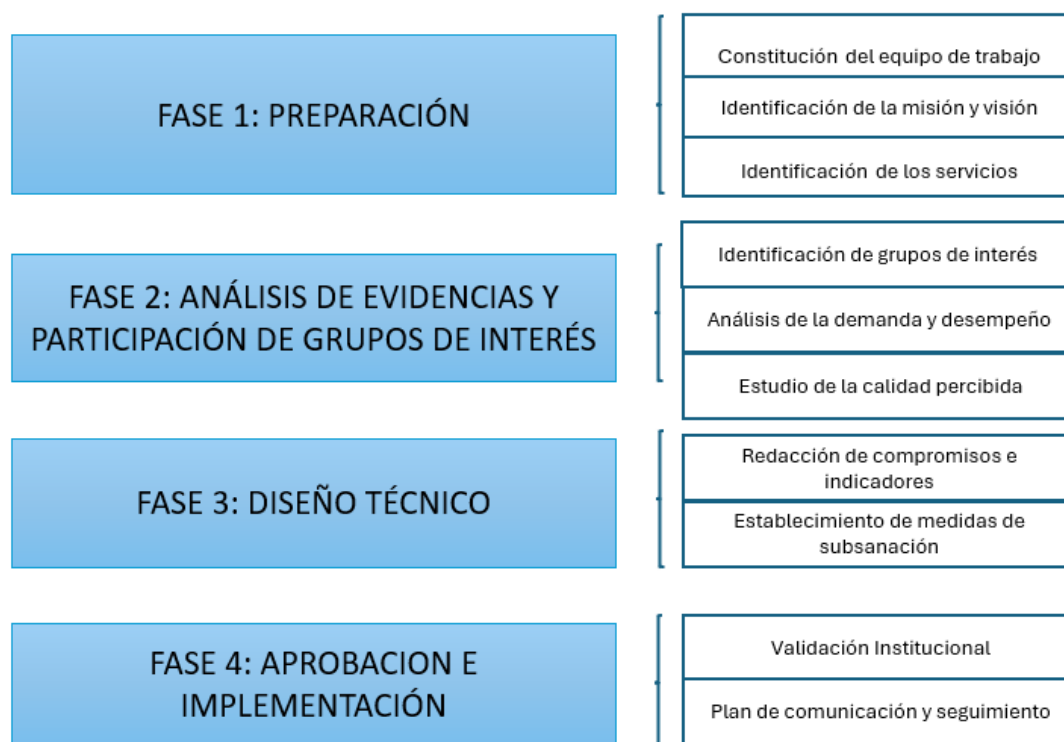


Figura 7. Diagrama del proceso de elaboración de la Carta de Servicios adaptado AEVAL (elaboración propia con base en la adaptación a la guía AEVAL, 2010).

3.1.FASE 1: Preparación y constitución del equipo de trabajo. Misión y Visión

De acuerdo con las recomendaciones de la AEVAL, la elaboración de una carta de servicios requiere la implicación activa de quienes gestionan el servicio. Esta fase no solo define quiénes participan, sino bajo qué filosofía se construye el compromiso.

Constitución del Equipo de Trabajo

Para este proyecto, se constituyó un equipo de trabajo técnico liderado por la autora de este trabajo, contando con la colaboración directa de las responsables operativas de ambos servicios:

- **Responsable del SANNEE:** con quien se validó la capacidad operativa para el cumplimiento de adaptaciones.
- **Responsable del SOA:** con quien se definieron los flujos de orientación y acompañamiento.

En las sesiones de trabajo celebradas, ambas responsables manifestaron su acuerdo y compromiso con la formalización de esta carta, reconociendo que la unificación de criterios entre el SANNEE y SOA refuerza la percepción de calidad del estudiante.

Identificación de la Misión y Visión

Como resultado de las sesiones del equipo de trabajo, se definió la Misión como el propósito último del área.

El diseño de esta propuesta parte de una filosofía institucional clara: dar a conocer la búsqueda de medios y recursos necesarios para consolidar una "universidad para todos".

Esta visión está alineada con la especial sensibilidad que presta la UNIR, como universidad 100% en línea, para atender a todos aquellos estudiantes que, por diversas circunstancias (geográficas, físicas o personales), no pueden acceder a centros presenciales o prefieren optar por las soluciones abiertas e innovadoras que ofrecen las tecnologías emergentes.

Bajo este prisma de inclusión digital, el equipo definió la **Misión** de la siguiente manera:

Garantizar la plena inclusión en la vida universitaria del alumnado en situación de diversidad funcional y necesidades específicas, asegurando el éxito académico mediante un soporte personalizado, técnico y eficiente en el entorno virtual.

Asimismo, se estableció la **Visión** del servicio:

Convertirse en un referente de inclusión dentro del Espacio Europeo de Educación Superior online, siendo reconocidos por la excelencia en la personalización de la atención y la eliminación de barreras de aprendizaje.

Identificación de los servicios

Para identificar correctamente los servicios prestados, se ha extraído la información publicada en la plataforma de ambos servicios y se han analizado las funciones que se describen en los informes anuales de seguimiento del SANNEE y del SOA¹. Los servicios se han agrupado en áreas funcionales que integran la labor de ambos servicios:

➤ **Área de identificación, valoración y acogida**

- **Detección proactiva de necesidades:** identificación de estudiantes a través de los canales de admisión, procesos de matrícula con descuento por discapacidad y derivaciones directas desde el equipo de mentoría.
- **Valoración integral (técnica y psicopedagógica):** entrevistas de valoración para determinar las medidas de apoyo tanto en el curso como en las evaluaciones, bajo la premisa de que "cada estudiante es único".
- **Emisión del informe de adaptaciones:** documento formal que detalla las medidas de apoyo acordadas, integrándolo en el portal de operaciones para conocimiento de los departamentos implicados.

➤ **Área de apoyo al aprendizaje y adaptación de contenidos**

- **Estrategias y herramientas de aprendizaje (SOA):** implementación y diseño de recursos específicos dentro del campus virtual para ayudar al alumno a superar dificultades académicas según su propio ritmo.
- **Accesibilidad de recursos del campus virtual:** adaptación técnica de materiales didácticos, incluyendo mejora de documentos para lectores de pantalla (estudiantes ciegos) y transcripción/subtitulado de contenidos audiovisuales (estudiantes sordos).
- **Asesoramiento y formación al profesorado:** envío de pautas específicas de apoyo a los docentes al inicio del curso y realización de formaciones sobre diseño de contenidos accesibles.

¹ Se han tomado como referencia las funciones descritas en el informe anual de seguimiento del último curso académico 2024-2025.

- **Flexibilización curricular operativa:** gestión de la flexibilización de plazos en actividades de evaluación continua y diseño de alternativas para actividades inaccesibles.
- **Derivación y orientación psicopedagógica (SOA):** acompañamiento en el desarrollo de habilidades de estudio, gestión emocional y resolución de conflictos académicos.
- **Área de evaluación y defensas de trabajos fin de título**
 - **Gestión de adaptaciones en exámenes:** ajustes en formatos, tiempos y entornos.
 - **Soporte en defensas de trabajos fin de título:** información al tribunal y personal de apoyo durante el acto de defensa.
- **Área de impulso a la empleabilidad**

Servicios orientados a la proyección profesional y la igualdad de oportunidades fuera del aula.

- **Gestión de oportunidades y alianzas:** difusión de becas, ofertas de empleo y prácticas específicas y colaboración con entidades externas (ej. SENA).

A continuación, se presenta una tabla resumen que sintetiza las funciones y servicios identificados, facilitando la comprensión de la labor conjunta de ambas unidades:

Área Funcional	Servicios SANNEE (Técnico/Adaptación)	Servicios SOA (Orientación/Apoyo)
Identificación y Acogida	Valoración de necesidades técnicas y emisión de informes de adaptación.	Entrevista de acogida y valoración del perfil psicopedagógico.
Apoyo al Aprendizaje	Adaptación de materiales didácticos, braille, subtítulos y accesibilidad web.	Diseño de estrategias de estudio y herramientas de aprendizaje personalizadas.
Docencia e Institución	Asesoramiento al profesorado en pautas técnicas de accesibilidad.	Orientación en la resolución de conflictos y gestión de plazos académicos.
Evaluación (Exámenes/TFT)	Adaptación de formatos, tiempos y medios técnicos en pruebas de evaluación.	Apoyo emocional y pautas para el afrontamiento del estrés ante exámenes.

Área Funcional	Servicios SANNEE (Técnico/Adaptación)	Servicios SOA (Orientación/Apoyo)
Salida Profesional	Difusión de becas y prácticas específicas para personas con discapacidad.	Orientación profesional y entrenamiento en habilidades para la empleabilidad.

Tabla 5. Resumen funcional del catálogo de servicios SANNEE-SOA (Fuente: elaboración propia con base en los informes anuales de seguimiento 2023/2025)

3.2. Fase 2: Análisis de la demanda y participación de los grupos de interés

La Guía AEVAL subraya que “la participación es un requisito sine qua non”. En este sentido, dado que no se dispone de todos los datos históricos centralizados sobre las expectativas de las personas usuarias de los servicios analizados y teniendo en cuenta algunas de las limitaciones actuales para acceder a determinada información interna, esta fase se ha fundamentado en el análisis de los Informes Anuales de Seguimiento y las propuestas de mejora de los últimos seis cursos académicos. Esta comparativa permite realizar un análisis basado en la evolución del servicio.

Identificación de los grupos de interés

Se han identificado 3 colectivos clave cuyos intereses deben converger en la carta de servicios para asegurar su eficacia:

1. Estudiantes con necesidades específicas de apoyo educativo: son los usuarios directos y el centro del servicio. Demandan principalmente agilidad en la gestión de adaptaciones, claridad en los canales de comunicación y un acompañamiento psicopedagógico cercano.
2. Cuerpo docente: actúan como ejecutores de las medidas de inclusión en el aula virtual. Requieren pautas técnicas claras sobre los diferentes perfiles y trastornos para poder adaptar sus metodologías y materiales de forma adecuada.
3. Personal de gestión académica y departamentos transversales: responsables de la coordinación logística de exámenes, trámites, etc. Su implicación es muy importante, ya que son los primeros en detectar necesidades emergentes y los encargados de los procesos que impactan directamente en la experiencia del alumno.

Consulta a los responsables de los servicios (SANNEE y SOA)

Para garantizar que la carta de servicios sea un documento realista y alineado con la operativa diaria de la UNIR, se ha llevado a cabo una fase de consulta con los agentes implicados en la cadena de valor del servicio. Esta interlocución ha sido vital para transformar la visión estratégica en compromisos operativos alcanzables.

Los resultados de estas consultas con los responsables técnicos permitieron validar la viabilidad de los objetivos propuestos:

- Identificación de aspectos críticos: se consensó que el "tiempo de respuesta inicial" y la "antelación en la comunicación de adaptaciones" son factores clave.
- Enfoque en la subsanación: Se acordó que el sistema de subsanación debe priorizar la medida compensatoria para el alumno, garantizando que ninguna desviación del proceso afecte a su rendimiento académico.

❖ **Colaboración con el Departamento de Calidad**

La elaboración de esta propuesta no habría sido posible sin la colaboración técnica del Departamento de Calidad de la UNIR. Su papel ha sido determinante en las siguientes áreas:

- Transferencia de información y datos: el departamento ha facilitado el acceso a los informes anuales de seguimiento y los registros históricos de satisfacción. Esta transparencia ha permitido realizar el análisis del Índice de Percepción Neta (IPN) y la homogeneización de escalas necesaria para el diagnóstico.
- Soporte en la definición de indicadores: gracias a su asesoramiento, se han seleccionado indicadores que ya están integrados en el SAIC, lo que facilita que la futura implementación de la carta no suponga una carga burocrática adicional, sino una evolución natural de los procesos existentes.
- Validación metodológica: han supervisado que la estructura de medición propuesta cumpla con los estándares institucionales, asegurando que los datos que se prometen publicar en la carta sean trazables y auditables.

Esta fase de consulta asegura que la propuesta cuenta con el respaldo técnico y metodológico necesario, garantizando que los compromisos aquí presentados están basados en datos reales y cuentan con el soporte de las unidades transversales de la universidad.

Análisis de la demanda

Para que una carta de servicios sea efectiva, debe dimensionarse según la realidad de sus usuarios. El análisis de los informes de seguimiento de los últimos cursos académicos revela una trayectoria de crecimiento exponencial en la atención a la diversidad y en la orientación al estudiante dentro de la UNIR. Esto implica un cambio de escala en la UNIR que exige una mayor transparencia.

En las siguientes páginas se presentan unas tablas y unos gráficos de evolución del volumen total de alumnos atendidos en ambos servicios.

➤ SANNEE

Estudiantes atendidos por facultad y curso académico (SANNEE)							
Facultad	2019/2020	2020/2021	2021/2022	2022/2023	2023/2024	2024/2025	Variación (%)
Ciencias de la Educación y Humanidades	276	383	383	433	562	417	51,09%
Artes y Ciencias Sociales	51	57	69	109	177	114	123,53%
Economía y Empresa	43	38	53	65	95	109	153,49%
Salud	49	56	69	124	214	276	463,27%
ESIT (Ingeniería)	29	35	42	66	81	106	265,52%
Derecho	55	68	85	91	124	135	145,45%
TOTAL GENERAL	503	637	701	888	1253	1157	130,02%

Tabla 6. Análisis comparativo de estudiantes atendidos por facultad en los cinco últimos cursos académicos en el SANNEE (Fuente: elaboración propia con base en los informes anuales de seguimiento 2019/2025).

En el siguiente gráfico de barras apiladas se muestra el incremento de los estudiantes atendidos por facultad en el transcurso de cada curso académico.

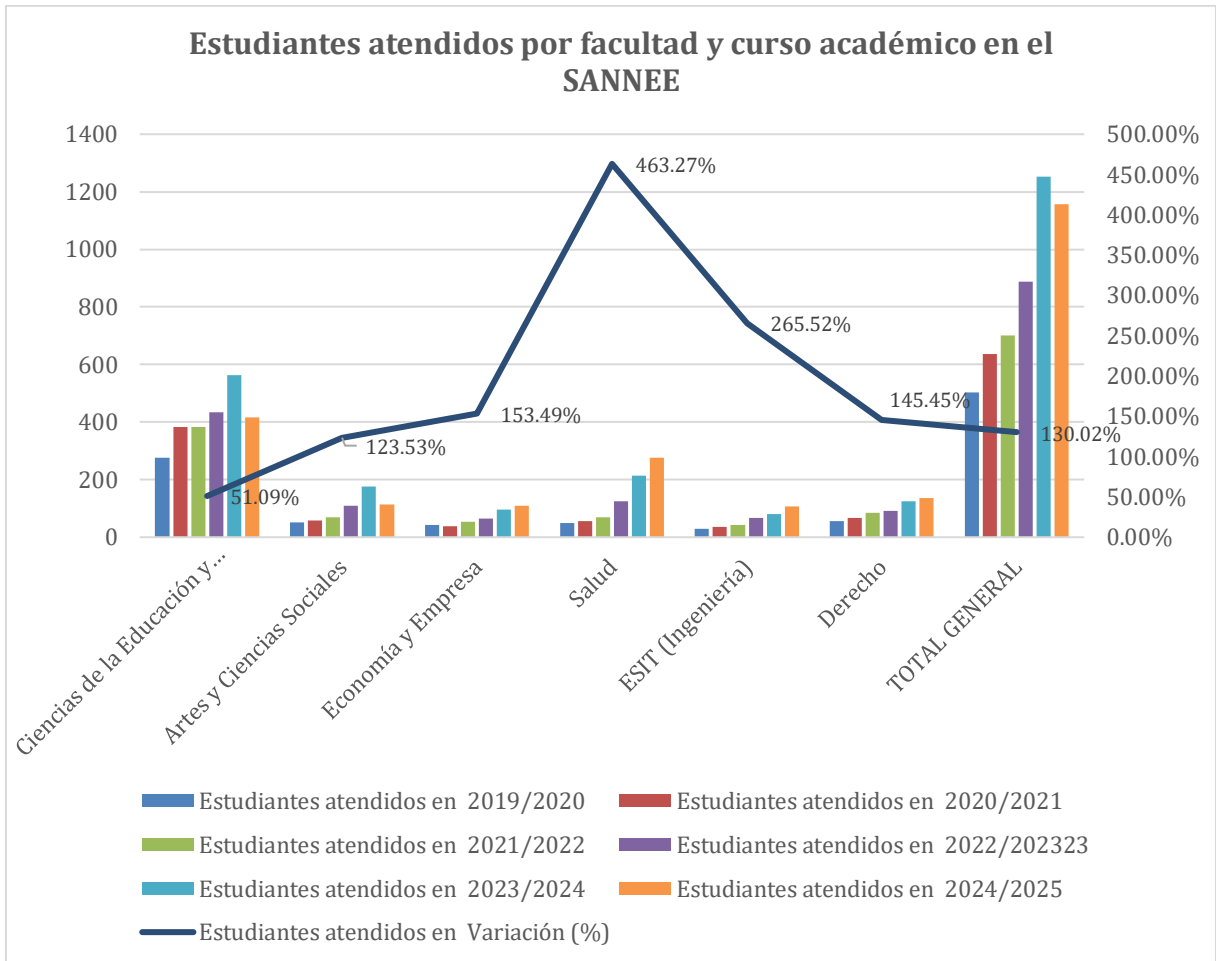


Figura 8. Gráfico de barras de los estudiantes atendidos por facultad y curso académico en el SANNEE (Fuente: elaboración propia con base en los informes anuales de seguimiento 2019/2025).

Un incremento acumulado del 130% en solo seis años sitúa a los servicios de atención a las necesidades especiales en un escenario de alta presión operativa, lo que exige compromisos de respuesta ágiles y especializados, que deben quedar reflejados en los estándares de calidad de la carta.

➤ **SOA**

Facultad	Estudiantes atendidos de forma individual por curso académico (SOA)					
	2019/2020	2020/2021	2021/2022	2022/2023	2023/2024	2024/2025
Ciencias de la Educación y Humanidades	99	100	95	126	63	328
Artes y Ciencias Sociales	8	21	16	51	20	51
Economía y Empresa	16	22	17	16	10	42
Salud	18	14	24	45	44	134
ESIT (Ingeniería)	48	34	13	17	13	36
Derecho	16	23	25	17	9	29
TOTAL GENERAL	205	214	190	272	159	620

Tabla 7. Análisis comparativo de estudiantes atendidos por facultad en los cinco últimos cursos académicos en el SOA (Fuente: elaboración propia con base en los informes anuales de seguimiento 2019/2025).

En el siguiente gráfico de barras apiladas se muestra el incremento de los estudiantes atendidos por facultad en el transcurso de cada curso académico.

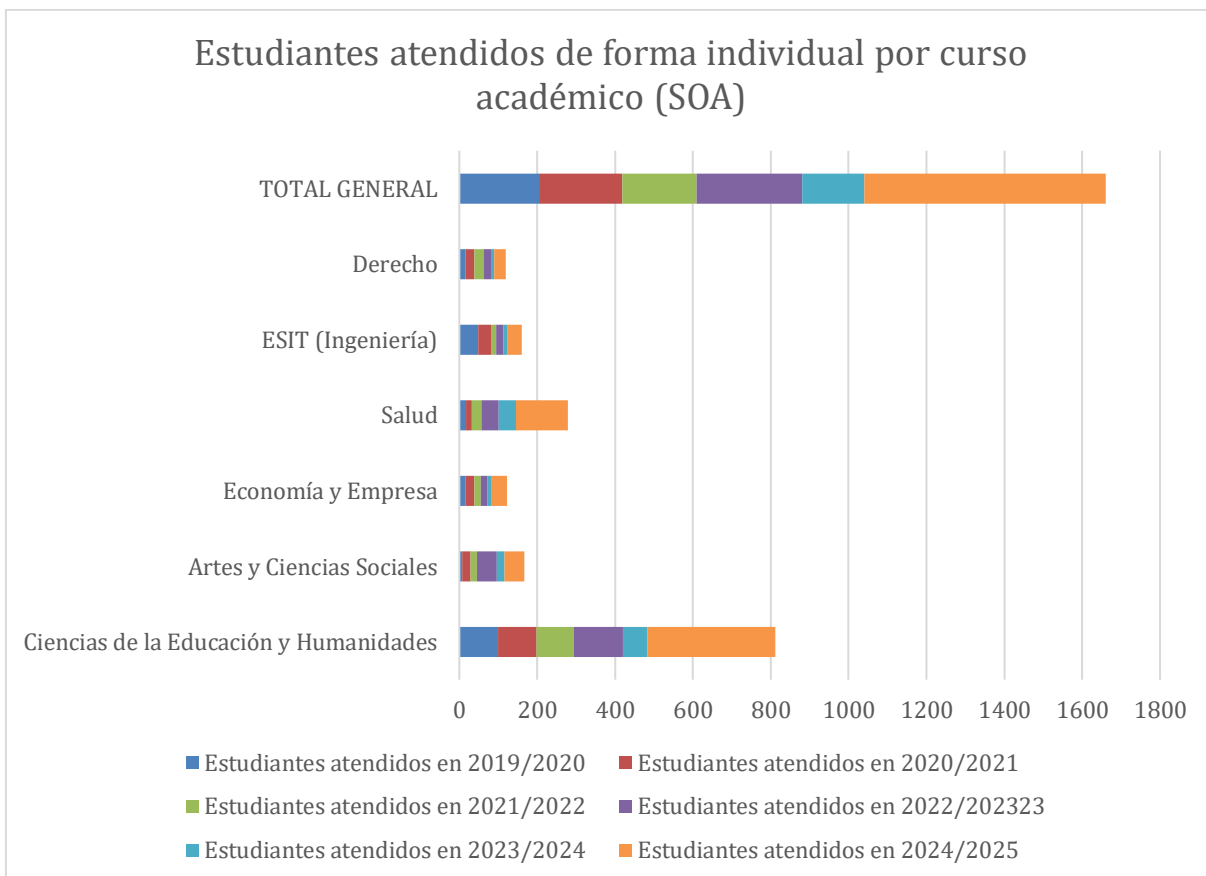


Figura 9. Gráfico de barras de los estudiantes atendidos por facultad y curso académico en el SOA (Fuente: elaboración propia con base en los informes anuales de seguimiento 2019/2025).

La tendencia del SOA muestra mayor heterogeneidad que la del SANNEE. La demanda no es exponencial, sino fluctuante. El ligero descenso en el último curso y casos específicos como el de la ESIT (con tendencia negativa) sugieren que la demanda de orientación psicopedagógica depende de factores cualitativos y no solo del volumen de matriculación. La Facultad de Salud sigue siendo la única con crecimiento sostenido al alza (+30% en tres años), lo que, unido a la complejidad de sus contenidos técnicos, la sitúa como prioridad en la gestión de plazos.

Análisis del desempeño y formación del personal

Para que los compromisos de una carta de servicios sean creíbles, deben estar sustentados en la competencia técnica de los profesionales que prestan el servicio. En este apartado se analiza el esfuerzo formativo realizado por las unidades SANNEE y SOA en los dos últimos ciclos académicos.

❖ Evolución de la capacitación técnica del personal

A partir del análisis de los informes anuales de seguimiento, se observa una estrategia de especialización orientada a los nuevos retos de la Educación Superior: la IA, la salud mental y la accesibilidad universal (DUA).

Servicio	Curso Académico	Áreas de Actualización Técnica	Vínculo con el Compromiso de Calidad
SOA	2023/24	Uso de IA en la orientación académica. Gestión de conflictos y bienestar emocional.	Garantiza una orientación innovadora y adaptada a las nuevas herramientas de estudio.
	2024/25	Marco Normativo: Adaptación a la LOSU. Acompañamiento en entornos virtuales.	Asegura que el compromiso de asesoramiento legal esté 100% actualizado.
SANNEE	2023/24	Accesibilidad en documentos digitales. Manejo de productos de apoyo (SAAC).	Respalda el compromiso de entrega de materiales accesibles en tiempo y forma.
	2024/25	Neurodiversidad y abordaje del TEA. Diseño Universal para el Aprendizaje (DUA).	Justifica el estándar de atención especializada según el perfil psicopedagógico.

Tabla 8. Histórico de la formación interna de los servicios del SANNEE y del SOA (Fuente: elaboración propia con base en los informes anuales de seguimiento 2023/2025).

El 100% del personal técnico ha participado en acciones de actualización, lo que permite a la universidad comprometerse a una atención experta y no meramente administrativa.

❖ **Análisis de la Oferta Formativa dirigida al Estudiantado (SOA)**

Además de la formación interna, el SOA actúa como dinamizador del éxito académico mediante talleres directos para el alumno. Según los dos últimos informes la oferta se ha estructurado en tres ejes:

1. Rendimiento: talleres de técnicas de estudio y preparación de exámenes.
2. Bienestar: sesiones de gestión de la ansiedad y mindfulness.
3. Autonomía Digital: guías sobre el uso de herramientas de apoyo en el Aula Virtual.

Ámbito de Formación	Temáticas Impartidas (23/24 - 24/25)	Perfil del Estudiante Destinatario	Valor Añadido para la Carta de Servicios
Rendimiento Académico	Técnicas de estudio; Organización del tiempo; Preparación de exámenes.	Alumnado de nuevo ingreso y perfiles con dificultades de aprendizaje.	Compromiso de Apoyo al Éxito: Garantía de talleres por cuatrimestre.
Bienestar Emocional	Gestión de la ansiedad Mindfulness; Habilidades sociales.	Estudiantes con NEAE derivadas de salud mental o neurodesarrollo.	Compromiso de Acompañamiento: Recursos de apoyo emocional accesibles.
Alfabetización Digital	Herramientas de IA para el estudio; Manejo del Aula Virtual.	Estudiantes con brecha digital o necesidades de productos de apoyo.	Compromiso de Autonomía: Guías de uso de herramientas actualizadas.

Tabla 9. Histórico de formación para estudiantes impartida por el SOA (Fuente: elaboración propia con base en los informes anuales de seguimiento 2023/2025).

La existencia de este "músculo formativo" tanto interno como externo justifica que la carta de servicios incluya un compromiso de capacitación, asegurando que la UNIR no solo resuelve trámites, sino que dota de competencias y herramientas de autonomía a sus usuarios.

Análisis de Calidad Percibida: el Índice de Percepción Neta (IPN)

Los informes anuales reflejan la satisfacción del usuario a través del Índice de Percepción Neta (IPN). Este indicador es clave para entender la brecha entre la expectativa del alumno y el servicio recibido.

En el SOA, al finalizar los talleres, a los estudiantes se les pide que cumplimenten una encuesta, que se usa como indicador de calidad para medir la valoración de las sesiones y para detectar necesidades formativas adicionales. Por su parte, en el SANNEE al finalizar el curso académico, se pide a los estudiantes que cumplimenten una encuesta, para que valoren la satisfacción con el servicio y recoger las observaciones o sugerencias que consideren oportunas.

Para el correcto análisis de los datos obtenidos en las respuestas de satisfacción del SANNEE, y dada la disparidad de escalas de valoración usadas en los indicadores, se ha procedido a homogeneizar la escala para todos los cursos académicos analizados. Esto permite realizar una comparativa evolutiva con rigor técnico.

En la siguiente figura se muestra el análisis de resultados del SANNEE por curso académico. Se ha usado una escala tipo Likert de 1 a 5 (donde 1 es la valoración más baja y 5 la más alta).

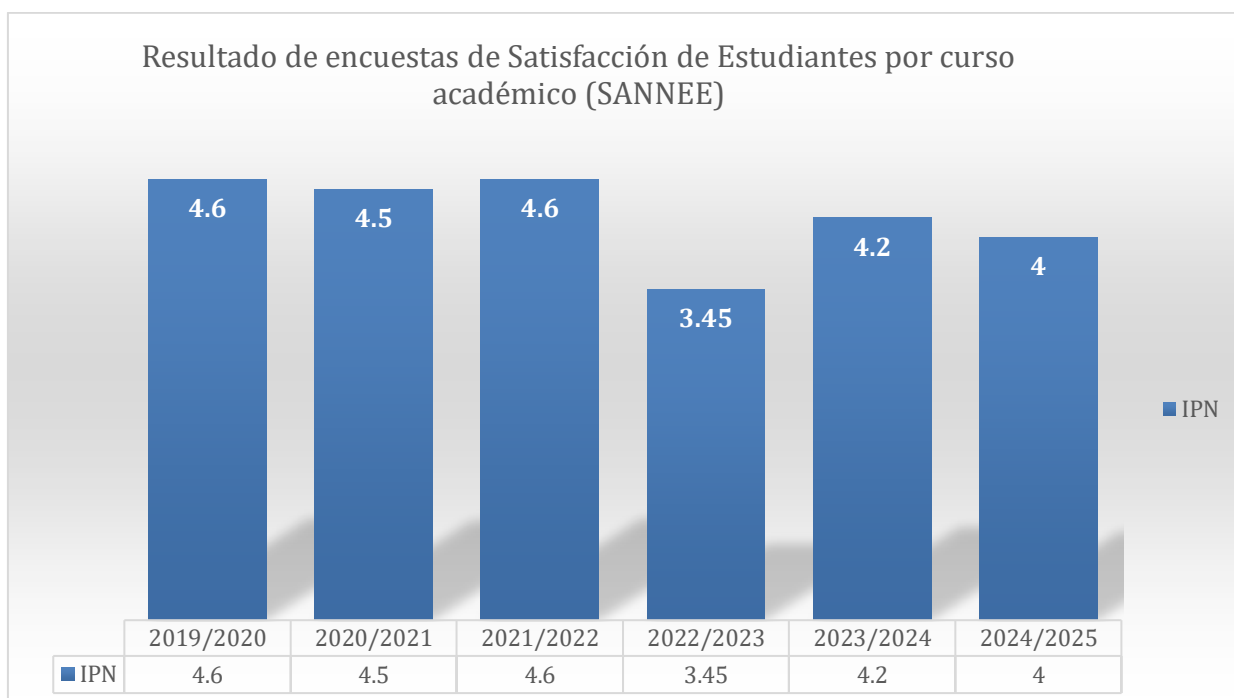


Figura 10. Gráfico de barras de los resultados de encuestas de satisfacción de estudiantes por curso académico en el SANNEE (Fuente: elaboración propia con base en los informes anuales de seguimiento 2019/2025).

Analizando la figura anterior se observa que la tendencia de satisfacción se mantiene en niveles de excelencia (iguales o superiores a 4), a pesar del incremento masivo de la demanda. No obstante, las observaciones cualitativas recogidas apuntan a que los puntos de fricción coinciden con los retos de gestión interna que se identifican en el siguiente punto: la necesidad de mayor agilidad en la entrega de materiales adaptados y una comunicación más fluida.

Síntesis de fortalezas y debilidades: capacidades y retos operativos

En cada curso académico se realiza un análisis profundo de los objetivos anuales de ambos servicios. Para finalizar el análisis técnico de esta fase, se presenta una matriz que sintetiza las capacidades actuales de los servicios y los puntos de mejora detectados a nivel interno. Esta comparativa es fundamental, ya que permite identificar los procesos de gestión que, aunque funcionan operativamente, carecen de una estructura de compromiso público y estandarizado.

La matriz refleja que las debilidades detectadas son, en esencia, retos de gestión interna. La implementación de la carta de servicios permitirá transformar estas áreas de mejora en

garantías de calidad, profesionalizando la respuesta institucional y dotando de mayor autonomía al estudiante en su relación con el servicio.

Unidad	Fortalezas (Capacidades Instaladas)	Debilidades (Retos de gestión)
SOA	<ul style="list-style-type: none"> • Alta proactividad y trato personalizado al estudiante. • Servicio integral consolidado en el ciclo de vida académico. • Elevada sensibilidad y especialización del equipo técnico. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dependencia de flujos externos para la detección (ej. Mentoría). • Limitación tecnológica para la extracción de perfiles de datos masivos. • Ausencia de rúbricas de calidad para la evaluación del desempeño.
SANNEE	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación estratégica hacia la accesibilidad universal. • Capacidad de seguimiento en casos de alta complejidad. • Rol activo en la formación docente sobre accesibilidad digital. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuellos de botella en la fase de adaptación de contenidos específicos. • Baja tasa de retorno en las encuestas de satisfacción general. • Falta de canales de acceso directo que reduzcan la intermediación.

Tabla 10. Matriz de fortalezas y debilidades identificadas en los servicios (Fuente: elaboración propia con base en los informes anuales de seguimiento 2023/2025).

3.3.Fase 3: Diseño técnico

Redacción de Compromisos e Indicadores

Para la redacción de los compromisos e indicadores de la carta de servicios se han tenido en cuenta los objetivos del próximo curso que aparecen en los informes anuales. En términos de gestión de calidad, esos objetivos son "declaraciones de intención" que se convertirán en "compromisos públicos".

En las siguientes tablas se muestra un resumen de los objetivos detectados en los dos últimos cursos académicos². De esos objetivos se extrae la relevancia de los mismos para la carta de servicios y se traduce en un posible compromiso de calidad propuesto.

² Se han utilizado los datos de los informes de los dos últimos cursos académicos (2023/2024 y 2024/2025) debido, por un lado, al reciente crecimiento exponencial en ambos servicios (especialmente en el SANNEE, como

➤ **Análisis de Objetivos Anuales del SOA**

Año Informe	Objetivo detectado en el informe del SOA	Relevancia para la Carta de Servicios	Posible Compromiso de Calidad
2023/24	Impulsar la calidad del servicio mediante rúbrica de evaluación.	Necesidad de estandarizar la atención.	Evaluación sistemática de satisfacción.
	Información clara y temprana para estudiantes NEAE.	El IPN detecta quejas por falta de claridad en plazos.	Notificación de medidas con antelación mín. de 10 días.
2024/25	Dar a conocer los servicios (Visibilidad).	La falta de conocimiento genera ansiedad.	Publicación y difusión multimodal de la Carta.
	Ser palanca de ventas con Fidelización y Admisión.	La calidad es un argumento de retención.	Compromiso de respuesta a consultas en < 48h hábiles.
	Mejorar la herramienta del portal de operaciones.	La eficiencia técnica impacta en los plazos.	Informe disponible antes del inicio de clases.

Tabla 11. Relación de objetivos, relevancia de cara a la carta de servicios y posibles compromisos de calidad (Fuente: elaboración propia con base en los informes anuales de seguimiento 2023/2025).

➤ **Análisis de Objetivos Anuales del SANNEE**

Al igual que con el SOA, el análisis de los objetivos detectados en los informes anuales del SANNEE permite fundamentar técnicamente los compromisos de la carta de servicios, transformando las metas operativas en garantías para el estudiante.

se ha explicado en la primera gráfica el salto del 130% de crecimiento se ha concentrado en estos últimos años) y, por otro lado, a los procedimientos internos de calidad de la UNIR (PO-2-5.1 y PO-2-5.2) que han alcanzado su madurez en estos cursos. Como este análisis busca además la sinergia con la normativa de 2021 y las necesidades post-pandemia los informes de estos años ya recogen la adaptación al RD 822/2021 y la LOSU, que son los marcos legales que dan fuerza a esta propuesta. Analizar datos anteriores no reflejaría la presión operativa actual que justifica la necesidad de una carta de servicios.

Año Informe	Objetivo detectado en el informe del SANNEE	Relevancia para la Carta de Servicios	Posible Compromiso de Calidad
2023/24	Divulgar el manual de adaptaciones especialmente entre el profesorado.	El docente es el ejecutor final de la inclusión; su falta de información genera fallos de servicio.	Sesiones de formación y asesoramiento técnico al profesorado.
	Continuar desarrollando la herramienta de gestión en el Portal de Operaciones.	La eficiencia técnica es la que permite cumplir plazos en un entorno de alta demanda.	Disponibilidad del informe de adaptaciones antes del inicio de curso.
2024/25	Sensibilizar a los docentes sobre los diferentes trastornos y necesidades.	La calidad percibida depende de la empatía y conocimiento del académico.	Inclusión de pautas específicas de apoyo en la guía de cada asignatura.
	Asegurar la atención a estudiantes con dificultades de aprendizaje.	Es necesario garantizar que el soporte llegue a todos los perfiles, no solo discapacidad física.	Resolver en un plazo máximo de 4 días hábiles las solicitudes recibidas de los estudiantes.
	Fomentar la participación en encuestas mediante canales directos (WhatsApp).	La falta de feedback impide la mejora continua exigida por la AEVAL.	Implementación de un buzón de sugerencias de acceso directo y respuesta garantizada.

Tabla 12. Relación de objetivos, relevancia de cara a la carta de servicios y posibles compromisos de calidad propuestos (Fuente: elaboración propia con base en los informes anuales de seguimiento 2023/2025).

A continuación, se detallan los compromisos propuestos para el SANNEE y el SOA, vinculando cada uno con indicadores medibles y objetivos de cumplimiento. Los compromisos se dividen en tres ejes estratégicos para dar respuesta a todo lo analizado anteriormente:

• **Eje 1: Transparencia y agilidad en la gestión**

Compromiso	Indicador	Objetivo
C1. Información Actualizada: Revisar y actualizar la información de servicios en la web y redes sociales al menos semestralmente.	I1. Número de revisiones anuales realizadas en los canales oficiales.	2 revisiones anuales (100% cumplimiento).
C2. Rapidez de Respuesta: Resolver en un plazo máximo de 4 días hábiles las solicitudes recibidas de los estudiantes.	I2. Porcentaje de solicitudes resueltas en el plazo establecido (< 4 días).	≥ 95% de las solicitudes.

Tabla 13. Compromisos, indicadores y objetivos propuestos para el eje de transparencia y agilidad en la gestión (Fuente: elaboración propia)

• **Eje 2: Formación y sensibilización**

Compromiso	Indicador	Estándar / Objetivo
C3. Comunidad Sensibilizada: Formar a la comunidad universitaria en la atención a estudiantes con NEAE.	I3. Número de campañas de difusión y sensibilización realizadas por curso.	Mínimo 2 campañas anuales.
C4. Capacitación Docente: Asegurar que el personal docente recibe formación específica en inclusión y adaptaciones.	I4. % de personal docente formado en atención a la diversidad y DUA.	≥ 80% del personal implicado.
C5. Apoyo al Éxito Académico (SOA): Dinamizar el rendimiento del estudiante mediante talleres de técnicas de estudio, bienestar emocional y competencia digital.	I5. Número de talleres realizados por curso	Mínimo 2 talleres/cuatrimestre.

Tabla 14. Compromisos, indicadores y objetivos propuestos para el eje de formación y sensibilización (Fuente: elaboración propia)

• **Eje 3: Adaptabilidad y satisfacción del usuario**

Compromiso	Indicador	Objetivo
C6. Recursos Adaptados: Implementar al menos el 80% de los recursos docentes e infraestructurales necesarios para una enseñanza adaptada. ³	I6. Porcentaje de recursos y materiales adaptados sobre el total de solicitudes aprobadas.	≥ 80% de los recursos.
C7. Satisfacción con los servicios prestados: Obtener una valoración de alta satisfacción por parte de los usuarios de ambos servicios.	I7.1. Nota media obtenida en la encuesta de satisfacción anual en el SANNEE (escala 1 a 5). I7.2. Nota media obtenida en la encuesta de satisfacción respecto a los talleres impartidos en el SOA (escala 1 a 5).	Valor mínimo de 4 sobre 5. *
C8. Escucha Activa: Facilitar canales directos y responder a sugerencias o quejas para la mejora continua.	I8. Tiempo medio de respuesta a sugerencias o quejas presentadas.	< 5 días hábiles.

Tabla 15. Compromisos, indicadores y objetivos propuestos para el eje de adaptabilidad y satisfacción del usuario
(Fuente: elaboración propia)

**La escala utilizada en las encuestas de satisfacción es Likert (1 a 5), siendo 1 la valoración más baja y 5 la más alta.*

³ Es importante destacar que el estándar fijado en el **C5 (80% de adaptaciones)** se fundamenta en la capacidad operativa demostrada por el SANNEE en los informes de seguimiento. Aunque el volumen de adaptaciones varía significativamente por facultad (siendo las áreas de Educación y Ciencias de la Salud las de mayor demanda), la infraestructura actual de gestión permite garantizar este umbral de respuesta masiva sin comprometer el rigor pedagógico de la adaptación.

ESTABLECIMIENTO DE MEDIDAS DE SUBSANACIÓN Y SEGUIMIENTO

Siguiendo el RD 951/2005, se define el protocolo de actuación ante incumplimientos, asegurando que el estudiante reciba una respuesta proactiva y compensatoria si los estándares de calidad del SOA o SANNEE no se cumplen.

Las personas usuarias del SANNEE y del SOA que deseen presentar una queja por el incumplimiento de los compromisos publicados en esta carta o una sugerencia podrán presentarla a través de los medios especificados para la presentación de quejas, así como mediante su depósito en los buzones establecidos para ello o mediante correo electrónico o postal dirigidos a las direcciones de los servicios.

Los responsables de los servicios contactarán con las personas usuarias afectadas para expresar las disculpas pertinentes en el plazo máximo de 7 días naturales, así mismo el servicio afectado por el incumplimiento será objeto de análisis inmediato para establecer las medidas oportunas.

Formalización documental de la propuesta

Como resultado tangible de este proceso de diseño y con el objetivo de facilitar su consulta y difusión, la propuesta se ha materializado en dos soportes complementarios que aseguran tanto el rigor normativo como la accesibilidad informativa:

- Carta de servicios (documento completo): la estructura formal y detallada de la carta de servicios, que incluye la totalidad de los compromisos, indicadores, sistemas de seguimiento y medidas de subsanación, etc., puede consultarse en el Anexo I.
- Díptico Informativo de Síntesis: con el fin de garantizar una comunicación clara y directa con el estudiantado, se ha diseñado un díptico resumen que recoge los aspectos esenciales y compromisos estrella de la carta. Este material gráfico, orientado a la máxima usabilidad, se presenta en el Anexo II.

3.4.FASE 4: APROBACION E IMPLEMENTACIÓN

La última fase del proceso de diseño consiste en la formalización administrativa de la carta de servicios para asegurar su vigencia y cumplimiento normativo dentro de la estructura institucional de la UNIR.

Circuito de aprobación y validación

Dada la naturaleza transversal de los servicios SANNEE y SOA, la aprobación de la carta de servicios debe seguir un protocolo de validación jerárquico que garantice su alineación con el SAIC:

1. Validación técnica (Departamento de Calidad): revisión de la coherencia de los indicadores y la trazabilidad de las métricas propuestas. El área de calidad debe certificar que los estándares son medibles y auditables.
2. Aprobación ejecutiva (Dirección de Operaciones): conformidad por parte de los responsables directos de los servicios, asegurando que los compromisos de tiempos de respuesta y recursos son operativamente asumibles.
3. Ratificación institucional (Comisión de Calidad / Rectorado): firma definitiva del documento, lo que le otorga el carácter de "compromiso público" de la universidad ante sus estudiantes y órganos reguladores (ANECA).

Estrategia de implementación y difusión

Para que la carta de servicios sea efectiva, debe ser conocida por sus beneficiarios. La implementación contempla tres ejes de comunicación:

- Publicación en el portal de transparencia: ubicación del documento PDF accesible y descargable en la sección de "atención al estudiante" de la web oficial.
- Campaña de lanzamiento: envío de una comunicación específica a través de la plataforma de mentoría y el boletín mensual del estudiante, destacando los nuevos compromisos de tiempos de respuesta.

- Capacitación del personal de primera línea: sesiones informativas para los mentores y el personal de atención telefónica, asegurando que conocen los estándares de la carta para informar correctamente a los alumnos con NEAE.

Este proceso garantiza que la carta no sea un documento estático, sino un instrumento vivo de gestión que genera confianza y transparencia en la relación entre la universidad y el alumnado.

4. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y LÍNEAS FUTURAS

4.1. Discusión de los resultados y contraste con el marco teórico

Tras el análisis de los procedimientos operativos, los informes anuales de seguimiento y la matriz de fortalezas y debilidades, se concluye que la UNIR posee una estructura operativa sólida y profesional en la atención a la diversidad. Sin embargo, el "vacío de visibilidad" detectado y los retos de gestión interna identificados confirman la necesidad de evolucionar desde un modelo de gestión puramente administrativa hacia un modelo de transparencia y compromiso público.

La propuesta de la carta de servicios desarrollada en este trabajo no es, por tanto, una medida aislada, sino la respuesta técnica necesaria para estandarizar estos procesos y asegurar que la excelencia interna sea percibida, valorada y exigible por el estudiante.

El desarrollo de la presente propuesta de carta de servicios para el SANNEE y el SOA permite, por tanto, extraer una serie de conclusiones que validan la necesidad de este instrumento en el marco de la UNIR:

1. Alineación con la realidad operativa: el análisis pormenorizado de los informes anuales de seguimiento (2020-2025) ha permitido que los compromisos redactados no sean meras declaraciones de intenciones, sino metas ajustadas a la capacidad técnica y al volumen real de trabajo de ambos servicios. El éxito de una carta de servicios depende de su coherencia con los recursos disponibles y los objetivos estratégicos previos de las unidades.
2. Transparencia como factor de calidad: el diagnóstico técnico evidenció un "vacío de visibilidad". La implementación de indicadores públicos (como el tiempo de respuesta de 4 días o el 80% de recursos adaptados) transforma la gestión interna en un compromiso de transparencia, empoderando al estudiante con NEAE y reduciendo la incertidumbre en su proceso de aprendizaje.
3. Fomento de la cultura inclusiva: la carta de servicios se erige como un motor de sensibilización. Al incluir compromisos específicos sobre la formación de docentes y la comunicación en redes sociales, el impacto del SANNEE y el SOA trasciende la

asistencia puntual para convertirse en un eje de transformación hacia el Diseño Universal para el Aprendizaje (DUA) en toda la universidad.

4.1.1 Contraste con los referentes nacionales e internacionales: oportunidades de evolución futura

El análisis comparativo realizado en el marco teórico permite ahora identificar aquellos elementos presentes en las buenas prácticas de otras universidades que, por limitaciones de alcance, no han podido ser incorporados en esta primera versión, pero que constituyen líneas de evolución natural hacia modelos de excelencia consolidados.

➤ **La publicación sistemática de resultados como garantía de transparencia activa**

El estudio de la Universidad de Cambridge y del Trinity College Dublin evidenció que la transparencia en los modelos anglosajones trasciende la mera publicación de la carta de servicios. Ambas instituciones acompañan sus compromisos con informes periódicos de seguimiento que detallan el grado de cumplimiento de los estándares declarados y los indicadores de satisfacción desagregados. En la propuesta para UNIR, aunque se han definido indicadores claros (C1-C8), se debe establecer un mecanismo sistemático de publicación periódica de resultados. Este aspecto debería abordarse mediante la elaboración de informes anuales de cumplimiento accesibles en el portal de transparencia, reforzando la credibilidad institucional.

➤ **La segmentación de indicadores por tipología de servicio y perfil de necesidad**

El modelo de la Università di Bologna, con su *Carta dei Servizi* desagregada por áreas funcionales, y el enfoque de la Universidad de Murcia, que segmenta sus compromisos en función del tipo de discapacidad, apuntan a que la granularidad en la medición es condición indispensable para la mejora precisa (Munteanu et al., 2010). La propuesta ha optado por compromisos transversales (C1-C8) como primera aproximación, pero el contraste con estos referentes evidencia que la verdadera personalización requeriría desagregar los indicadores por tipología de servicio y perfil de estudiante. Así, el compromiso C6 (recursos adaptados) debería poder desglosarse en indicadores específicos para adaptaciones de materiales y para adaptaciones metodológicas, mientras que el compromiso C7 (satisfacción) debería analizarse de forma diferenciada según el perfil de necesidad.

➤ **El aseguramiento de la homogeneidad en la aplicación de las adaptaciones**

El caso de la KU Leuven puso de relieve un riesgo crítico: la variabilidad en la aplicación de las adaptaciones entre facultades o escuelas, fenómeno que constituye una de las principales fuentes de inequidad en los sistemas de apoyo al estudiante (Ciurana, Vázquez & Fuentes, 2024). En la propuesta para UNIR, aunque se ha definido un procedimiento centralizado de emisión de informes de adaptaciones, no se han establecido mecanismos explícitos de verificación de la aplicación homogénea en todas las titulaciones. La KU Leuven ofrece un modelo a seguir: auditorías internas periódicas, sistemas de alerta temprana y protocolos vinculantes para los equipos docentes que reduzcan la discrecionalidad interpretativa.

➤ **La medición continua con capacidad de ajuste en tiempo real**

El diagnóstico evidenció una limitación del sistema actual de medición de la satisfacción en UNIR: su carácter reactivo y anual. Las encuestas se administran al finalizar el curso, impidiendo detectar y corregir desviaciones durante la prestación del servicio. El modelo de Bolonia, donde las encuestas están integradas en el ciclo de gestión continua, ofrece una alternativa más avanzada. Como señalan García-Sanchís, Gil-Saura y Berenguer-Contrí (2015), la calidad percibida requiere mediciones en múltiples puntos de contacto. Una evolución deseable consistiría en administrar encuestas en momentos clave del itinerario del estudiante y establecer umbrales de alerta que activen revisiones automáticas cuando se detecten desviaciones.

➤ **La participación cualitativa de los estudiantes mediante focus groups**

El análisis de la Universidad de Alicante destacó la importancia de la participación del usuario en la mejora del servicio. Los canales previstos en la propuesta (buzón de sugerencias, encuestas) son unidireccionales y no permiten explorar en profundidad las experiencias vividas. La literatura sobre evaluación de servicios públicos (Oldfield & Barón, 2000) subraya el valor de los métodos cualitativos. Una línea de evolución futura sería la creación de *focus groups* con estudiantes con NEAE que permitan explorar experiencias, cocrear propuestas de mejora y validar nuevos desarrollos desde la perspectiva del usuario.

➤ **La comunicación multimodal y el poder del testimonio entre pares**

El caso del Trinity College Dublin ofreció una lección valiosa: la inclusión de testimonios reales de estudiantes en la comunicación del servicio no solo humaniza la institución, sino que actúa como mecanismo de *peer to peer* que reduce el estigma y fomenta la solicitud de apoyo, reduciendo la infradetección. La propuesta ha priorizado la formalización de compromisos técnicos, pero una estrategia de comunicación eficaz debería incorporar, respetando la privacidad, testimonios de estudiantes atendidos en diversos formatos (cápsulas de video, entrevistas, participación en jornadas).

➤ **La vinculación con los objetivos de desarrollo sostenible como horizonte estratégico**

El referente de la Universidad de Zaragoza, que vincula explícitamente los compromisos de su carta con los ODS, sitúa la calidad de la atención a la diversidad en el marco de la Agenda 2030. Aunque la propuesta actual no ha incorporado esta dimensión, los compromisos C1-C8 pueden alinearse con metas concretas de los ODS: el ODS 4 (Educación de Calidad) con los compromisos de adaptación de materiales (C6) y formación docente (C4); el ODS 10 (Reducción de las Desigualdades) con la misión del SANNEE y el SOA; el ODS 3 (Salud y Bienestar) con el apoyo emocional del SOA; y el ODS 8 (Trabajo Decente) con las acciones de empleabilidad.

El contraste de la propuesta con los referentes nacionales e internacionales analizados permite concluir que la carta de servicios para el SANNEE y el SOA constituye un punto de partida sólido y plenamente alineado con las tendencias actuales en gestión de calidad universitaria. No obstante, este mismo contraste evidencia que la excelencia no es un estado alcanzable de una vez por todas, sino un proceso de mejora continua que exige la incorporación progresiva de elementos más avanzados: informes públicos de cumplimiento, segmentación de indicadores, aseguramiento de la homogeneidad inter-facultades, medición continua, participación cualitativa de los estudiantes, comunicación multimodal con testimonios reales y vinculación con los ODS.

Lejos de ser una limitación, la identificación de estos elementos no incorporados en la primera versión refuerza la vocación de futuro de la propuesta y la sitúa en una trayectoria de evolución hacia modelos de excelencia y certificación externa (UNE 93200, EFQM). La

discusión aquí desarrollada cumple, por tanto, una doble función: valida lo alcanzado y señala el camino hacia lo que aún es posible mejorar.

4.2. Limitaciones del estudio

A pesar del rigor metodológico empleado en el desarrollo de esta propuesta, y de la solidez de los datos extraídos de los informes anuales de seguimiento de ambos servicios y de la información obtenida a través del SAIC de UNIR, es necesario reconocer un conjunto de limitaciones que condicionan el alcance de las conclusiones obtenidas y que deben ser tenidas en cuenta tanto en la interpretación de los resultados como en futuras investigaciones o desarrollos.

4.2.1. Limitaciones en el acceso y granularidad de los datos

Aunque se ha contado con una serie histórica de seis cursos académicos (2019-2025), el acceso a los datos no ha sido homogéneo en todos los períodos. Algunos informes anuales de seguimiento presentaban variaciones en la estructura de los indicadores o en las escalas de medición empleadas, lo que obligó a realizar procesos de homogeneización (especialmente en el análisis del Índice de Percepción Neta reflejado en la Figura 10). Este tratamiento, aunque metodológicamente riguroso, introduce un margen de error que debe ser reconocido.

Además, no ha sido posible acceder a datos desagregados por tipología de necesidad (discapacidad física, sensorial, trastornos de salud mental, dificultades de aprendizaje) con el nivel de detalle que hubiera permitido un mejor análisis. Esta limitación, señalada también en la discusión sobre la segmentación de indicadores (apartado 4.1.2), impide conocer si la satisfacción o los tiempos de respuesta varían significativamente en función del perfil del estudiante, lo que constituye una línea de mejora para futuras ediciones de este trabajo.

4.2.2. Sesgo de participación en las encuestas de satisfacción

Como se detectó en el diagnóstico (apartado 2.4.1), la participación de los estudiantes en las encuestas de satisfacción del SANNEE sigue siendo reducida, con tasas de retorno que en algunos cursos no han superado el 30% de los usuarios atendidos. Este fenómeno, común en la investigación mediante encuestas en línea, introduce un posible sesgo de autoselección: es plausible que los estudiantes que responden sean aquellos con experiencias extremas (muy

positivas o muy negativas), mientras que las percepciones del grupo mayoritario (satisfacción moderada) queden infrarrepresentadas.

En el caso del SOA, aunque las encuestas posteriores a los talleres alcanzan tasas de respuesta más elevadas, estas mediciones capturan únicamente la percepción sobre actividades formativas concretas, no sobre el conjunto del servicio de orientación. Esta limitación debería abordarse en el futuro mediante estrategias multimodales de recogida de información que combinen encuestas con métodos cualitativos, como se ha sugerido en la discusión sobre *focus groups* (apartado 4.1.5).

4.2.3. Ausencia de consulta directa a los estudiantes en la fase de diseño

Una limitación de naturaleza metodológica, pero con implicaciones éticas y de calidad, es la no inclusión de la voz de los estudiantes en el proceso de diseño de la carta de servicios. Aunque se han analizado sus percepciones a través de los informes anuales y las encuestas institucionales, no se ha realizado una consulta específica (grupos de discusión, entrevistas en profundidad) que permitiera explorar sus expectativas, necesidades no cubiertas y propuestas de mejora de forma directa y dialogada.

Esta limitación, compartida con muchos de los referentes analizados (a excepción de la Universidad de Alicante y Trinity College Dublin), responde a restricciones de tiempo y alcance propias de un trabajo fin de máster. No obstante, su identificación refuerza la necesidad de que, en fases posteriores de implementación, se incorporen mecanismos de participación cualitativa que enriquezcan y validen los compromisos aquí propuestos desde la perspectiva de los verdaderos protagonistas del servicio.

4.2.4. Enfoque centrado en la institución y sus procesos

El presente trabajo ha adoptado un enfoque predominantemente institucional, analizando los procedimientos, indicadores y documentos de calidad de UNIR. Si bien este enfoque es coherente con los objetivos planteados y con la naturaleza de una carta de servicios (que es, ante todo, un instrumento de gestión institucional), supone una limitación en la medida en que no se ha explorado en profundidad la perspectiva comparada de otros actores clave, como el profesorado o el personal de administración y servicios.

La visión de los docentes sobre la viabilidad de las adaptaciones, las dificultades que encuentran en su implementación o sus necesidades de formación específica no ha sido objeto de un análisis sistemático en este estudio. Futuras investigaciones deberían abordar esta perspectiva para completar el diagnóstico y asegurar que los compromisos de la carta (especialmente C4 y C5) cuentan con el respaldo y la comprensión de quienes han de ejecutarlos en el aula.

4.2.5. Otras limitaciones

Es necesario reconocer que la propuesta se ha desarrollado en el contexto específico de UNIR, una universidad 100% online de titularidad privada. Las conclusiones y recomendaciones aquí contenidas no son directamente extrapolables a otras instituciones con modelos organizativos, culturales o normativos diferentes. Asimismo, los cambios normativos futuros (nuevos desarrollos de la LOSU, modificaciones de los criterios de acreditación de ANECA, actualizaciones de la norma UNE 93200) podrían requerir adaptaciones de la propuesta que escapan al control de este trabajo.

Esta limitación contextual, lejos de restar valor al estudio, subraya la importancia de concebir la carta de servicios como un documento vivo, sujeto a revisiones periódicas que garanticen su adecuación permanente al entorno normativo y organizativo en el que se inscribe.

Por último y no por ello menos importante, una de las limitaciones presentes en el desarrollo de este trabajo ha sido la ausencia de literatura científica asociada e investigaciones desarrolladas en torno a cartas de servicios universitarias.

4.3. Líneas Futuras: hacia la excelencia y la certificación

La propuesta presentada en este trabajo debe entenderse como el "punto de partida" de una estrategia de mejora continua a largo plazo. Se proponen las siguientes líneas de desarrollo:

- **Certificación externa:** el objetivo natural de esta propuesta es la auditoría y certificación oficial bajo la norma UNE 93200. Obtener un sello de calidad externo validaría el compromiso de la UNIR con la excelencia en la gestión de la diversidad.

- Integración de modelos de excelencia: evolucionar hacia marcos como el EFQM (European Foundation for Quality Management), integrando la carta de servicios no solo como un documento informativo, sino como una herramienta de gestión del liderazgo y la estrategia orientada a resultados en los grupos de interés.
- Digitalización y automatización de indicadores: implementar un *dashboard* o cuadro de mando integral en tiempo real que permita al Departamento de Calidad y a los directores de los servicios monitorizar el cumplimiento de los compromisos de forma automática, facilitando una respuesta proactiva ante posibles desviaciones.

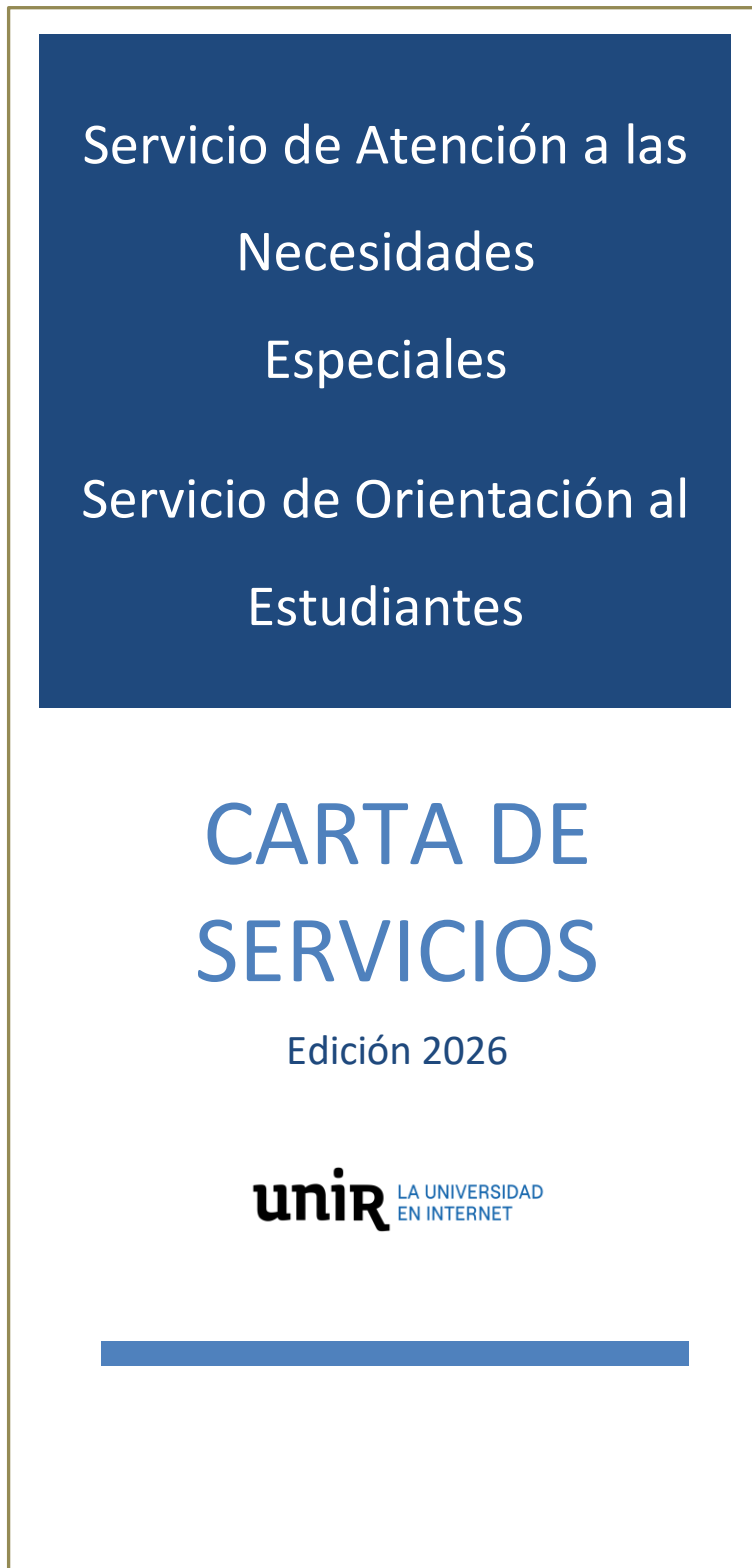
En definitiva, esta propuesta demuestra que la gestión eficiente y el compromiso público con el usuario son las claves para convertir la inclusión y la orientación al estudiante en un estándar de calidad indiscutible en la Educación Superior.

Referencias bibliográficas

- Ciurana, M. B., Vázquez, C. M., & Fuentes, S. S. (2024). ¿Qué papel juegan los servicios de apoyo de las universidades en la promoción del DUA? What role do university support services play in promoting UDL? *Revista Española de Discapacidad*, 12(2), 7-25.
- Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad. «BOE» núm. 233, de 29/09/2021.
- Oldfield, B. M., & Baron, S. (2000). Student perceptions of service quality in a UK university business and management faculty. *Quality Assurance in education*, 8(2), 85-95.
- Munteanu, C., Ceobanu, C., Bobâlcă, C., & Anton, O. (2010). An analysis of customer satisfaction in a higher education context. *International Journal of Public Sector Management*, 23(2), 124-140.
- García-Sanchis, M., Gil-Saura, I., & Berenguer-Contrí, G. (2015). Dimensionalidad del servicio universitario: una aproximación desde un enfoque de marketing. *Revista iberoamericana de educación superior*, 6(15), 26-49.
- Díez Villoria, E., Alonso, A., Verdugo Alonso, M. Á., Campo Blanco, I., Sancho, I., Sánchez, S., ... & Moral Cabrero, E. (2011). *Espacio Europeo de Educación Superior: estándares e indicadores de buenas prácticas para la atención a estudiantes universitarios con discapacidad*. Universidad de Salamanca (España). Instituto Universitario de Integración en la Comunidad.
- [https://www.aneca.es/carta-de-servicios#:~:text=Como%20un%20paso%20m%C3%A1s%20del,a%C3%B1os%20\(2023%2D2026\).](https://www.aneca.es/carta-de-servicios#:~:text=Como%20un%20paso%20m%C3%A1s%20del,a%C3%B1os%20(2023%2D2026).))
- <https://www.rankingcyd.org/universidadessostenibles>
- <https://www.crue.org/2023/10/vi-estudio-inclusion-discapacidad-universidad/>
- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado. Última actualización: 03/04/2017. Enlace al texto consolidado: <http://boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2005-14836>.

- Ley Orgánica 11/1983, de 25 de agosto, de Reforma Universitaria.
<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1983-23432>.
- UNE-EN ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de la calidad—Requisitos.
- UNE 66925:2002 IN. Directrices para la documentación de sistemas de gestión de la calidad.
- UNE 93200:2008. Cartas de servicios. Requisitos.
- Guía para el desarrollo de Cartas de Servicios. Ministerio de la Presidencia Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios. 2010.

ANEXO I: PROPUESTA DE CARTA DE SERVICIOS (DOCUMENTO COMPLETO)



INTRODUCCIÓN

El Servicio de Atención a las Necesidades Especiales (SANNEE) presta apoyo a los estudiantes en situación de diversidad funcional, temporal o permanente, aportando las soluciones más adecuadas a cada caso. El Servicio de Orientación al Estudiante (SOA) es esencial en el acompañamiento académico integral del alumno. Su actuación no se limita a una fase puntual, sino que abarca todo el ciclo de vida universitaria: desde la orientación inicial en el acceso, pasando por el apoyo psicopedagógico y técnico durante los estudios (gestión de conflictos, técnicas de estudio), hasta la orientación profesional para el egreso.

Con respecto al SANNEE, esta carta se apoya en el Plan de Inclusión de la Universidad Internacional de la Rioja, que a su vez cumple con lo establecido en el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social así como por la Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario que reconoce la importancia de definir e impulsar los planes de inclusión y no discriminación para el conjunto de la comunidad universitaria por motivos de discapacidad, origen étnico y nacional, orientación sexual e identidad de género, y por cualquier otra condición social o personal. Por otro lado, más allá de la norma, el SOA es el garante de los principios de equidad del sistema universitario. Su función permite identificar y mitigar barreras que podrían derivar en el abandono escolar, asegurando que el derecho a la educación se traduzca en una trayectoria formativa exitosa y personalizada

En UNIR entendemos la Diversidad funcional en un sentido amplio, pero restringido. Podemos aproximarnos a una definición de alumnado con NNEE como las personas que se encuentran en una situación, condición o estado, imposible de ser modificado y ajeno al control de la persona que la sufre, y en que, la única solución para alcanzar la igualdad de oportunidades es introducir modificaciones externas.

Dentro de esta amplia conceptualización, podemos determinar una variedad de colectivos que serían objeto de apoyo por parte del Servicio:

- Diversidad funcional derivada de discapacidad, trastornos o enfermedades, permanentes o transitorias.

- Diversidad cultural.
- Diversidad de género.

La carta de servicios del Servicio de Atención a las Necesidades Especiales (SANNEE) y del Servicio de Orientación al Estudiante (SOA) de la Universidad Internacional de la Rioja es un documento público de compromisos de calidad y mejora continua y tiene establecidos como principios de actuación en las actividades y servicios que proporciona a sus estudiantes.

En esta carta quedan reflejados:

- Compromisos concretos de calidad en los servicios que ofrece y que suponen un valor singular para los estudiantes.
- Los indicadores que año tras año medirán el grado de cumplimiento de estos compromisos.
- Un canal más de comunicación con los estudiantes.

No debe considerarse la carta de servicios como:

- Una relación de los servicios propios del SANNEE y el SOA que se difunden a través de las diferentes herramientas de comunicación de la UNIR.
- Una lista de actividades desarrolladas por el SANNEE y el SOA.

MISIÓN Y VISIÓN

Nuestra misión

Garantizar la plena inclusión en la vida universitaria del alumnado en situación de diversidad funcional y necesidades específicas, asegurando el éxito académico mediante un soporte personalizado, técnico y eficiente en el entorno virtual.

Nuestra visión

Convertirse en un referente de inclusión dentro del Espacio Europeo de Educación Superior online, siendo reconocidos por la excelencia en la personalización de la atención y la eliminación de barreras de aprendizaje.

NUESTROS SERVICIOS

SANNEE

- Valoración de necesidades técnicas y emisión de informes de adaptación.
- Adaptación de materiales didácticos, braille, subtitulación y accesibilidad web.
- Asesoramiento al profesorado en pautas técnicas de accesibilidad.
- Adaptación de formatos, tiempos y medios técnicos en pruebas de evaluación.
- Difusión de becas y prácticas específicas para personas con discapacidad.

SOA

- Entrevista de acogida y valoración del perfil psicopedagógico.
- Diseño de estrategias de estudio y herramientas de aprendizaje personalizadas.
- Orientación en la resolución de conflictos y gestión de plazos académicos.
- Apoyo emocional y pautas para el afrontamiento del estrés ante exámenes.
- Orientación profesional y entrenamiento en habilidades para la empleabilidad.

DERECHOS Y DEBERES

DERECHOS	DEBERES
<p>Los estudiantes que requieran del servicio de Atención a las Necesidades Especiales y del Servicio de Orientación al Estudiante tienen los siguientes derechos:</p> <ul style="list-style-type: none">- Tener garantizada la confidencialidad de la información recibida.- Disponer de recursos y medios adaptados al desarrollo del correcto seguimiento del curso académico.- Recibir información y asesoramiento tanto de este servicio como de aquellos en los que	<p>Los estudiantes que requieran del Servicio de Atención a las Necesidades Especiales y del Servicio de Orientación al Estudiante tienen los siguientes deberes:</p> <ul style="list-style-type: none">- Respetar la integridad y el estado de los recursos de la Universidad, así como de las infraestructuras que el servicio ponga a disposición.- Acreditar adecuadamente la causa que justifica la necesidad de apoyo requerida.

DERECHOS	DEBERES
<p>se apoye para la correcta inclusión en la vida universitaria.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reclamar, sugerir mejoras, exponer quejas, o realizar felicitaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> - Acatar las normas de aplicación de la adaptación requerida en cuanto a ampliación de fechas, exámenes, etc. - Evitar conductas que puedan alterar la prestación tanto de este servicio como de aquellos en los que se apoye para la correcta inclusión en la vida universitaria.

COMPROMISOS DE CALIDAD, INDICADORES Y OBJETIVOS

Eje 1: Transparencia y agilidad en la gestión

Compromiso	Indicador	Objetivo
C1. Información Actualizada: Revisar y actualizar la información de servicios en la web y redes sociales al menos semestralmente.	I1. Número de revisiones anuales realizadas en los canales oficiales.	2 revisiones anuales (100% cumplimiento).
C2. Rapidez de Respuesta: Resolver en un plazo máximo de 4 días hábiles las solicitudes recibidas de los estudiantes.	I2. Porcentaje de solicitudes resueltas en el plazo establecido (< 4 días).	≥ 95% de las solicitudes.

Eje 2: Formación y sensibilización

Compromiso	Indicador	Estándar / Objetivo
C3. Comunidad Sensibilizada: Formar a la comunidad universitaria en la atención a estudiantes con NEAE.	I3. Número de campañas de difusión y sensibilización realizadas por curso.	Mínimo 2 campañas anuales.
C4. Capacitación Docente: Asegurar que el personal docente recibe formación específica en inclusión y adaptaciones.	I4. % de personal docente formado en atención a la diversidad y DUA.	≥ 80% del personal implicado.
C5. Apoyo al Éxito Académico (SOA): Dinamizar el rendimiento del estudiante mediante talleres de	I5. Número de talleres realizados por curso.	Mínimo 2 talleres/cuatrimestre.

Compromiso	Indicador	Estándar / Objetivo
técnicas de estudio, bienestar emocional y competencia digital.		

Eje 3: Adaptabilidad y satisfacción del usuario

Compromiso	Indicador	Objetivo
C6. Recursos Adaptados: Implementar al menos el 80% de los recursos docentes e infraestructurales necesarios para una enseñanza adaptada.	16. Porcentaje de recursos y materiales adaptados sobre el total de solicitudes aprobadas.	≥ 80% de los recursos.
C7. Satisfacción con los servicios prestados: Obtener una valoración de alta satisfacción por parte de los usuarios de ambos servicios.	17.1. Nota media obtenida en la encuesta de satisfacción anual en el SANNEE (escala 1 a 5). 17.2. Nota media obtenida en la encuesta de satisfacción respecto a los talleres impartidos en el SOA (escala 1 a 5).	Valor mínimo de 4 sobre 5. *
C8. Escucha Activa: Facilitar canales directos y responder a sugerencias o quejas para la mejora continua.	18. Tiempo medio de respuesta a sugerencias o quejas presentadas.	< 5 días hábiles.

**La escala utilizada en las encuestas de satisfacción es Likert (1 a 5), siendo 1 la valoración más baja y 5 la más alta.*

Anualmente el servicio publicará los resultados de los indicadores de calidad en la página web como compromiso de transparencia y del cumplimiento de su deber de información.

Esta carta de servicios queda recogida como parte del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC) de la UNIR.

ESTABLECIMIENTO DE MEDIDAS DE SUBSANACIÓN Y SEGUIMIENTO

Siguiendo el RD 951/2005, se define el protocolo de actuación ante incumplimientos, asegurando que el estudiante reciba una respuesta proactiva y compensatoria si los estándares de calidad del SOA o SANNEE no se cumplen.

Las personas usuarias del SANNEE y del SOA que deseen presentar una queja por el incumplimiento de los compromisos publicados en esta carta o una sugerencia podrán presentarla a través de los medios especificados para la presentación de quejas, así como mediante su depósito en los buzones establecidos para ello o mediante correo electrónico o postal dirigidos a las direcciones de los servicios.

Los responsables de los servicios contactarán con las personas usuarias afectadas para expresar las disculpas pertinentes en el plazo máximo de 7 días naturales, así mismo el servicio afectado por el incumplimiento será objeto de análisis inmediato para establecer las medidas oportunas.

SISTEMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN

Las solicitudes, sugerencias o quejas sobre el funcionamiento del SANNE para la mejora del servicio podrán formularse y presentarse a través de los siguientes sistemas de comunicación:

- Correo electrónico: necesidadesespeciales@unir.net
- Página Web: <https://www.unir.net/estudia-con-nosotros/atencion-necesidades-especiales> <https://www.unir.net/estudia-con-nosotros/orientacion-academica/>
- Instagram: @SANNE UNIR @SOA UNIR
- Buzón disponible en el Dpto. del SANNE // SOA (Sede Logroño y Sede Madrid)
- Consejo de delegados de alumnos

LOCALIZACIÓN Y HORARIOS

Correo: necesidadesespeciales@unir.net // soa@unir.net

Persona de referencia: Pilar Rodríguez

Esther de la Torre Fernández
Gestión Eficiente y Compromiso con el Usuario: Propuesta y Diseño de una Carta de Servicios para el Servicio de Atención a las Necesidades Especiales (SANNEE) y el Servicio de Orientación al Estudiante (SOA)

Teléfono: 941 210 211

Lunes a viernes: 8 a 19

ANEXO II: DÍPTICO DE CARTA DE SERVICIOS

<p>MISIÓN</p> <p>Garantizar la plena inclusión en la vida universitaria del alumnado en situación de diversidad funcional y necesidades específicas, asegurando el éxito académico mediante un soporte personalizado, técnico y eficiente en el entorno virtual.</p> <p>VISION</p> <p>Convertirse en un referente de inclusión dentro del Espacio Europeo de Educación Superior online, siendo reconocidos por la excelencia en la personalización de la atención y la eliminación de barreras de aprendizaje.</p>	<div data-bbox="795 367 996 550"></div> <p>Derechos</p> <p>Los estudiantes que requieran del servicio de Atención a las Necesidades Especiales y del Servicios de Orientación al Estudiante tienen los siguientes derechos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Tener garantizada la confidencialidad de la información recibida.• Disponer de recursos y medios adaptados al desarrollo del correcto seguimiento del curso académico.• Recibir información y asesoramiento tanto de este servicio como de aquellos en los que se apoye para la correcta inclusión en la vida universitaria.• Reclamar, sugerir mejoras, exponer quejas, o realizar felicitaciones.
--	---

NUESTROS SERVICIOS

SANNEE

- Valoración de necesidades técnicas y emisión de informes de adaptación.
- Adaptación de materiales didácticos, braille, subtítulos y accesibilidad web.
- Asesoramiento al profesorado en pautas técnicas de accesibilidad. Adaptación de formatos, tiempos y medios técnicos en pruebas de evaluación.
- Difusión de becas y prácticas específicas para personas con discapacidad.

SOA

- Entrevista de acogida y valoración del perfil psicopedagógico.
- Diseño de estrategias de estudio y herramientas de aprendizaje personalizadas.
- Orientación en la resolución de conflictos y gestión de plazos académicos.
- Apoyo emocional y pautas para el afrontamiento del estrés ante exámenes.
- Orientación profesional y entrenamiento en habilidades para la empleabilidad.

COMPROMISOS E INDICADORES

- ✓ Revisar y actualizar la información de servicios en la web y redes sociales al menos semestralmente.
Número de revisiones anuales realizadas en los canales oficiales
- ✓ Resolver en un plazo máximo de 4 días hábiles las solicitudes recibidas de los estudiantes.
Porcentaje de solicitudes resueltas en el plazo establecido (< 4 días)
- ✓ Formar a la comunidad universitaria en la atención a estudiantes con NEAE.
Número de campañas de difusión y sensibilización realizadas por curso.
- ✓ Asegurar que el personal docente recibe formación específica en inclusión y adaptaciones.
% de personal docente formado en atención a la diversidad y DUA.
- ✓ Dinamizar el rendimiento del estudiante mediante talleres de técnicas de estudio, bienestar emocional y competencia digital.
Número de talleres realizados por curso.
- ✓ Implementar al menos el 80% de los recursos docentes e infraestructurales necesarios para una enseñanza adaptada.
Porcentaje de recursos y materiales adaptados sobre el total de solicitudes aprobadas.
- ✓ Obtener una valoración de alta satisfacción por parte de los usuarios de ambos servicios.
Nota media obtenida en la encuesta de satisfacción anual en el SANNEE (escala 1 a 5).
Nota media obtenida en la encuesta de satisfacción respecto a los talleres impartidos en el SOA (escala 1 a 5).
- ✓ Facilitar canales directos y responder a sugerencias o quejas para la mejora continua.
Tiempo medio de respuesta a sugerencias o quejas presentadas.



Medidas de subsanación y otras formas de participación

Tus sugerencias y quejas son la base de nuestra mejora continua. Puedes hacérmolas llegar a través de:

- Correo electrónico: necesidadesespeciales@unir.net soa@unir.net
- Redes Sociales: @SANNEE_UNIR | @SOA_UNIR
- Buzón disponible en el Dpto. del SANNEE y SOA (Sede Logroño y Madrid)
- Consejo de delegados de alumnos

Si detectas que no hemos cumplido con alguno de los compromisos de esta Carta:

- Notifícalo por cualquiera de los canales anteriores.
- El responsable del servicio contactará contigo en un plazo máximo de 7 días naturales, para darte una respuesta adecuada y ofrecerte nuestras disculpas.
- Cada incumplimiento será analizado para aplicar las medidas oportunas que eviten su repetición.

Tu experiencia nos ayuda a mejorar



Localización y horarios

- Correo: necesidadesespeciales@unir.net soa@unir.net
- Persona de referencia: Pilar Rodríguez
- Teléfono: 941 210 211
- Lunes a viernes: 8 a 19 h.

ANEXO III: RESULTADOS DEL RANKING CYD UNIVERSIDADES SOSTENIBLES POR INDICADORES

Edición 2025	TOTAL INDICADORES				COMPROMISO SOCIAL										COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL					
	Mayor rendimiento relativo	Rendimiento intermedio	Menor rendimiento relativo	No Aplica/Sin datos	Talento investigador femenino	Denuncias por comunidad universitaria	Inversión en atención a la discapacidad	Estudiado con discapacidad	Personal con discapacidad	Fomento de matriculación para estudiantes con discapacidad	Ayudas propias al estudiante	Inversión en acción social	Inversión en promoción de la salud	Acciones de promoción de la salud	Residuos generados	Consumo de agua	Inversión en sostenibilidad	Implementación de acciones conscientes del agua	Implementación de acciones eficientes energéticas	Implementación de innovación tecnológica para la sostenibilidad
Universidad																				
A Coruña	6	6	4	0	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
A distancia de Madrid ¹	0	1	0	15	●															
Abat Oliba-CEU ¹	1	0	0	15	●															
Alcalá	4	6	2	4	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Alfonso X El Sabio	4	7	5	0	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Alicante	7	5	3	1	●	●		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Almería	8	7	1	0	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Autónoma de Barcelona	5	9	1	1	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●

Edición 2025	TOTAL INDICADORES				COMPROMISO SOCIAL										COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL					
Autónoma de Madrid	4	6	5	1	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Barcelona ¹	1	0	0	15	●															
Burgos	4	5	6	1	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Cádiz	4	5	4	3	●	●		●		●		●	●	●	●	●	●	●	●	●
Camilo José Cela	5	5	6	0	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Cantabria	1	6	3	6	●	●	●	●		●				●	●			●	●	●
Cardenal Herrera-CEU	2	2	6	6	●	●				●	●			●	●	●		●	●	●
Carlos III de Madrid	4	8	4	0	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Castilla-La Mancha	2	5	2	7	●	●					●	●	●	●			●	●	●	●
Católica de Valencia San Vicente Mártir	4	4	4	4	●	●		●	●	●	●			●	●	●		●	●	●
Católica San Antonio de Murcia	4	4	5	3	●	●		●	●	●	●			●	●	●	●	●	●	●
Católica Santa Teresa de Jesús de Ávila	1	0	4	11	●			●		●	●			●						

Edición 2025	TOTAL INDICADORES				COMPROMISO SOCIAL										COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL					
	1	0	0	15																
Complutense ¹	1	0	0	15	●															
Córdoba	5	7	3	1	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
CUNEF ¹	0	0	1	15	●															
Deusto	3	5	3	5	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
ESIC Universidad	5	3	7	1	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Europa de Canarias	1	4	2	9	●					●	●			●				●	●	●
Europa de Madrid	5	3	0	8	●	●				●	●			●				●	●	●
Europa de Valencia	5	2	0	9	●					●	●			●				●	●	●
Europa del Atlántico ¹	0	0	1	15	●															
Extremadura	0	5	3	8	●			●	●	●				●				●	●	●
Fernando Pessoa	2	3	5	6	●	●			●	●				●		●	●	●	●	●
Francisco de Vitoria	6	5	3	2	●	●		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Girona	10	4	2	0	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Granada	7	4	5	0	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Huelva ¹	0	0	1	15	●															
IE Universidad ¹	0	0	1	15	●															

Edición 2025	TOTAL INDICADORES				COMPROMISO SOCIAL										COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL					
Illes Balears	2	6	2	6	●	●		●	●	●				●		●		●	●	●
Internacional de Catalunya	3	7	3	3	●	●		●	●	●	●			●	●	●	●	●	●	●
Internacional de La Rioja	3	2	5	6	●			●		●	●			●	●	●		●	●	●
Internacional de Valencia	3	2	5	6	●			●	●	●				●	●	●		●	●	●
Internacional Isabel I de Castilla	2	3	7	4	●	●		●	●	●	●			●	●	●		●	●	●
Jaén	6	7	2	1	●	●	●	●	●	●	●	●		●	●	●	●	●	●	●
Jaume I de Castelló	5	4	1	6	●		●	●		●				●	●	●		●	●	●
La Laguna	3	2	7	4	●	●		●	●	●	●			●	●	●		●	●	●
La Rioja	0	10	5	1	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
Las Palmas de Gran Canaria	1	0	2	13	●										●				●	
León	4	8	3	1	●	●	●	●	●	●		●	●	●	●	●	●	●	●	●
Lleida	2	8	3	3	●	●	●	●	●	●	●			●	●	●		●	●	●
Loyola	3	2	4	7	●	●			●					●	●	●	●	●	●	
Málaga	10	3	3	0	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Miguel Hernández	2	6	1	7	●			●	●	●	●			●				●	●	●

Edición 2025	TOTAL INDICADORES				COMPROMISO SOCIAL										COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL					
dez de Elche																				
Mondragon Unibertsitatea	2	5	5	4	●	●		●	●		●			●	●	●	●	●	●	●
Murcia	2	4	2	8	●			●							●	●	●	●	●	●
Navarra	5	5	2	4	●	●		●	●	●	●			●	●		●	●	●	●
Nebrija	2	1	3	10	●	●		●	●		●			●						
Oberta de Catalunya	4	4	8	0	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Oviedo	5	10	1	0	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Pablo de Olavide	6	5	2	3	●		●	●	●	●	●		●	●	●	●		●	●	●
País Vasco/ Euskal Herriko Unibertsitatea	4	5	6	1	●	●	●	●	●	●	●	●		●	●	●	●	●	●	●
Politécnica de Cartagena	2	2	3	9	●	●	●	●	●		●			●						
Politécnica de Catalunya	4	6	5	1	●	●	●	●	●	●	●	●		●	●	●	●	●	●	●
Politécnica de Madrid	3	7	2	4	●	●		●	●	●	●			●	●	●		●	●	●
Politécnica de València	0	0	5	11	●					●								●	●	●
Pompeu Fabra	3	5	4	4	●	●	●		●	●	●			●	●	●		●	●	●

Edición 2025	TOTAL INDICADORES				COMPROMISO SOCIAL										COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL					
Pontificia Comillas	4	8	4	0	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Pontificia de Salamanca	3	2	7	4	●	●	●	●	●	●		●		●			●	●	●	●
Pública de Navarra	2	4	6	4	●			●	●	●	●			●	●	●	●	●	●	●
Ramon Llull	2	7	4	3	●	●		●	●	●	●			●	●	●	●	●	●	●
Rey Juan Carlos	1	13	2	0	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Rovira i Virgili	3	8	5	0	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Salamanca	8	5	2	1	●		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
San Jorge	3	3	9	1	●	●	●	●	●	●	●	●		●	●	●	●	●	●	●
San Pablo-CEU	3	7	4	2	●	●		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		●	●
Santiago de Compostela	2	4	3	7	●	●								●	●	●	●	●	●	●
Sevilla	8	3	3	2	●		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		●	●	●
UNED	5	6	4	1	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
UNIE	3	5	2	6			●	●		●		●	●	●	●	●	●	●	●	●
València - Estudi General	11	4	1	0	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Valladolid	5	9	2	0	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●

Edición 2025	TOTAL INDICADORES				COMPROMISO SOCIAL										COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL					
	Vic-Central de Catalunya	4	5	2	5	●	●		●	●	●	●			●	●			●	●
Vigo	7	6	3	0	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Zaragoza	4	8	2	2	●	●	●	●		●	●	●	●	●	●	●		●	●	●

¹ Universidades que únicamente participan con información de acceso público.