



UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE
MADRID

Proyecto de Innovación

Convocatoria 2024/2025

Nº de proyecto 228

Diseño del Protocolo para la atención a las personas con
discapacidad y/o necesidades especiales de apoyo educativo: Protocolo PADyNE.

Responsable del Proyecto:

Delegación del Rector para las Políticas Sociales

Nota informativa.

Se debe señalar que entre la presentación del proyecto y su ejecución ha habido un cambio en la Unidad de Diversidad e Inclusión de la Delegación del Rector para las Políticas Sociales, donde se encuadra este proyecto, por la modificación (BOUC nº 31, de 30 de septiembre de 2024) de la Disposición Reguladora de la Unidad de Diversidad e Inclusión de la UCM (UCMd+i) que fue aprobada por acuerdo del Consejo de Gobierno de 25 de enero de 2022, en la que se incluye el artículo 3 bis que señala los programas y servicios de la UCMd+i, siendo de nuestro interés el Programa de Atención a Personas con Discapacidad y otras Necesidades Específicas de Apoyo (PADyNE) ya que la Oficina para la Inclusión de las Personas con Discapacidad (OIPD), fue eliminada en la Disposición del año 2022. Por tanto, el proyecto de innovación ha sufrido un cambio en su denominación que no en contenido pasando a llamarse, para dar respuesta a la situación actual, *Diseño del Protocolo para la Atención de las Personas con Discapacidad y/o Necesidades Especiales de Apoyo Educativo dentro del Programa de Atención de las Personas con Discapacidad y/o Necesidades Especiales de Apoyo (PADyNE)*.

Como se indica en el nombre del proyecto, el Protocolo se restringe al estudiantado, por ello, se dirige al sector del estudiantado, dejando fuera a los sectores del ámbito laboral al que también se dirige PADyNE, es decir, este Protocolo no incluye al PDI ni PTGAS.

1. Objetivos propuestos en la presentación del proyecto.

El objetivo General (OG) es el diseño del Protocolo para la Atención a las Personas con Discapacidad y/o Necesidades Específicas de Apoyo Educativo (Protocolo PADyNE) para la mejora de los procesos de aprendizaje en el acceso y la permanencia en los estudios universitarios ofertados en la UCM.

Este OG surge de la obligación de adaptar las legislaciones vigentes en el contexto internacional, comunitario y estatal, con contenido general sobre educación, igualdad y no discriminación y, sectorial focalizada en discapacidad, a la normativa de la UCM para que esta sea garante de derechos, entre ellos, a una educación inclusiva y accesible, como exigencia normativa, ética y de calidad.

La educación superior inclusiva, según el índice de inclusión educativa, exige diseñar y cumplir acciones en, al menos, tres dimensiones, siendo una de ellas el desarrollo de buenas prácticas inclusivas que es donde se inserta el OG.

El OG se concreta y desarrolla en Objetivos específicos (OE):

OE1: Identificar, describir y analizar los actuales procedimientos en PADyNE.

Detectar las áreas y procedimientos susceptibles de mejora en el proceso de atención.

OE2: Identificar y describir cada una de las fases del proceso de atención.

Homogeneizar el proceso de atención.

OE3: Describir las actividades a llevar a cabo en cada una de las fases del proceso de atención.

Precisar las acciones necesarias para garantizar la eficacia y la calidad de cada una de las fases del proceso de atención.

OE4: Diseñar los instrumentos técnicos necesarios para su uso en cada una de las fases del proceso de atención.

Dotar al proceso de atención de las herramientas necesarias para la valoración, el diagnóstico y la evaluación.

2. Objetivos alcanzados.

El OG ha sido alcanzado a través del cumplimiento de cada uno de los OE que fueron programados de manera secuencial: estudiar, diagnosticar y diseñar.

Se han identificado como procedimientos susceptibles de mejora, por su ausencia o debilidad y, como respuesta, se han diseñado los instrumentos técnicos de carácter general para homogeneizar la recogida de información, informatizados todos ellos: formulario de inscripción en PADyNE; checklist de la documentación acreditativa aportada para su comprobación; Plan Individualizado de Apoyos (PIA); estructura del informe-propuesta para la comunicación de las adaptaciones (apoyos y ajustes) al profesorado; registros de seguimiento de la actividad realizada por cada miembro del equipo y para cada estudiante; y, registros para seguimiento académico y de participación e inclusión en la vida universitaria para cada estudiante. Asimismo, y para la evaluación, se ha diseñado el cuestionario del grado de cumplimiento del Informe-Propuesta y el cuestionario del grado de satisfacción con la atención recibida en PADyNE.

Sin haberse previsto en este proyecto INNOVA y, como resultado del estudio y reflexión del equipo durante la ejecución de este, se ha diseñado el Cuestionario de auto evaluación de las necesidades específicas de apoyo en la universidad que debe cumplimentar el o la estudiante que se inscribe en PADyNE.

Se han identificado las fases que componen el proceso y el procedimiento de atención a las Personas con Discapacidad y/o NEAE, en estructura y contenido que señala la "ruta" a seguir y los "medios", sin dejar de ser la atención individualizada y flexible, en el respeto a la unicidad y dignidad de la persona. La igualdad de oportunidades no significa igualitarismo sino equidad.

Proceso de atención: estructura y contenido. (Anexo 1)

I. Inscripción en PADyNE

- i. Inscripción del o de la estudiante en PADyNE en el momento de la matriculación en cada curso académico. La inscripción en el Programa es obligatoria para poder acceder a los servicios ofertados.
- ii. El o la estudiante debe adjuntar la documentación acreditativa de la discapacidad o diagnóstico que requieren necesidades específicas de apoyo en el momento de la matriculación en cada curso académico: certificado de discapacidad emitido por el órgano competente, informe médico emitido desde un servicio de salud público.
- iii. El o la estudiante debe rellenar y adjuntar el formulario de auto evaluación sobre necesidades específicas de apoyo.
- iv. El o la estudiante debe firmar el consentimiento informado, si lo estima oportuno, para poder compartir la información relevante con el profesorado para poder implementar las adaptaciones propuestas en el informe.
- v. El o la estudiante debe solicitar cita en PADyNE.

II. Alta en PADyNE

- i. Revisión de la documentación acreditativa aportada en PADyNE: si es correcta dar de alta o, en su caso, solicitar subsanación.

III. Plan Individualizado de Apoyo (PIA).

- i. Entrevista individualizada para recogida de información sobre necesidades específicas educativas (apoyos y ajustes) en relación con las señaladas en el formulario de auto evaluación y las acreditadas mediante la documentación aportada, la situación académica, de participación e inclusión en la vida universitaria e información social.
- ii. Elaboración del Plan Individualizado de Apoyo (PIA) donde se incluye el Informe-propuesta de las adaptaciones (apoyos y ajustes) para cada estudiante, según sus necesidades específicas educativas.
- iii. Comunicación al profesorado implicado en las asignaturas matriculadas en cada cuatrimestre de las adaptaciones mediante envío de Informe-propuesta.
- iv. Comunicación al coordinador o coordinadora de inclusión y diversidad de las adaptaciones del estudiantado de cada facultad para su conocimiento y apoyo al estudiantado.

IV. Seguimiento individualizado

- i. Entrevistas de seguimiento individualizado, en formato adecuado a la situación y momento de la persona (presencial o videoconferencia), tanto programadas por el equipo como a demanda en atención a una situación expresa por el o la estudiante.
- ii. Elaboración de informe de cada uno de los seguimientos de la persona con registro de la información actualizada y, en su caso, sobrevenida y, modificación, si procede, de los apoyos y ajustes del Informe-propuesta.
- iii. Seguimiento del cumplimiento de las adaptaciones y su efectividad.
- iv. Comunicación al profesorado si existen modificaciones.

V. Evaluación

- i. Grado de cumplimiento con el Informe-propuesta. Análisis de los obstáculos y facilitadores.
- v. Grado de satisfacción con la atención recibida en PADyNE.

3. Metodología empleada en el proyecto

La metodología empleada para el diseño del Protocolo está en relación con los objetivos específicos (OE) a alcanzar, siendo para los tres primeros la revisión de la literatura especializada y las páginas web que nos permitan un conocimiento amplio y actual en la atención a las personas con discapacidad en el sistema universitario y, poder diseñar las fases y los procedimientos que responden en cada una de ellas. Así, señalamos:

- OE 1, 2 y 3, revisión de fuentes secundarias:
 - Revisión de las unidades/servicios de atención al estudiantado con discapacidad en las distintas universidades públicas de España, especialmente las de la Comunidad de Madrid (N=5), no encontrando ningún documento en sus páginas web que permita identificar el procedimiento y proceso en la atención realizada. Al no ser concluyente, también, se han revisado las páginas web de los servicios de atención a personas con discapacidad de universidades europeas y norteamericanas.
 - Revisión de la literatura especializada en personas con discapacidad y necesidades específicas de apoyo, tanto en definiciones conceptuales como en los resultados obtenidos en investigaciones aplicadas.
 - Análisis de los documentos e instrumentos técnicos empleados, así como el proceso seguido en la atención en la extinta Oficina de Inclusión para las Personas con Discapacidad (OIPD) de la UCM.
- OE 2 y 3,
 - Se ha utilizado técnicas de investigación cualitativas para delimitar las fases del proceso de atención en PADyNE con la participación del estudiantado inscrito en el mismo.
 - Diseño y administración de un cuestionario de recogida de información general sobre inclusión educativa y específica sobre el proceso de atención en PADyNE (n=67).
 - Entrevista individualizada a muestra seleccionada de las personas inscrita en PADyNE, según el criterio de tipo de discapacidad y/o NEAE (N=10).
 - Realización de tres grupos focales cuyos participantes han cumplimentado el cuestionario de recogida de información general sobre inclusión educativa y específica sobre el proceso de atención en PADyNE y han dado su consentimiento para ello (n=65).
- OE 4, se han diseñado los instrumentos técnicos que responden a cada una de las fases.

4. Recursos humanos

En este proyecto hemos participado profesorado de la Facultad de Trabajo Social y una profesora de la Universidad Internacional de la Rioja (UNIR) en donde se aúnan conocimientos especializados en las personas con discapacidad y, desarrollo técnico de procedimientos y procesos con especial énfasis en el diseño de instrumentos de investigación y atención.

M^a José Barahona Gomariz. Delegada del Rector para las Políticas Sociales. TU. Facultad de Trabajo Social UCM

M^a Teresa Cortés García. PDI laboral indefinida. Facultad de Artes y Ciencias Sociales de UNIR.

Silvia Patricia Cury. Vicedecana de Prácticas y Relaciones Institucionales de la Facultad de Trabajo Social de la UCM. PPL.

David González Casas. Director de la Unidad de Diversidad e Inclusión de la UCM. PAD. Facultad de Trabajo Social de la UCM.

Luis Mariano García Vicente. Director de la Oficina Universitaria de Aprendizaje-Servicio de la UCM. TUE. Facultad de Trabajo Social.

5. Desarrollo de las actividades. (Anexo 2)

El saber siempre es previo al hacer, por ello, para llegar al producto final de este proyecto INNOVA, Diseño del Protocolo para la atención a las personas con discapacidad y/o necesidades especiales de apoyo educativo: Protocolo PADyNE, y tal y como se señalaba en el proyecto, se han desarrollado una serie de actividades, revisión sistemática de fuentes documentales -artículos, libros, informes, investigaciones y páginas web-, información recogida a través del diseño e implementación de cuestionarios de la propia necesidad y experiencia de la población afectada, dirigida a ampliar, contextualizar y actualizar el conocimiento sobre, entre otros, legislación, educación inclusiva, ajustes razonables, accesibilidad, apoyos, medidas de acción positiva, diseño universal de aprendizaje (DUA), evaluación, atención a la persona con discapacidad y otras necesidades específicas de apoyo educativo en el contexto de la educación superior, conceptualización y clasificaciones de la discapacidad -física, orgánica, intelectual, sensorial, del aprendizaje o del desarrollo-, prácticas inclusivas, etc.

Se ha realizado una revisión de los servicios/unidades de atención a personas con discapacidad en las universidades públicas de la Comunidad de Madrid (n=5), no encontrando en las páginas web información sobre el proceso de atención, requisitos o procedimiento. Por ello, y aun no constando en el proyecto presentado, se ha mantenido entrevistas individuales con las personas responsables de los servicios/unidades de cada Universidad: Alcalá de Henares, Carlos III, Politécnica de Madrid, Autónoma de Madrid y Rey Juan Carlos para conocer el cómo, quiénes, con quiénes, dificultades en la gestión y administración del servicio/unidad y, compromiso institucional.

Esta revisión de los servicios/unidades de atención a personas con discapacidad se ha ampliado a las universidades públicas del territorio español, a universidades europeas y norteamericanas. La ampliación de los territorios de estudio se debió a la falta de información sobre el objeto de estudio y análisis.

La Unidad de Diversidad e Inclusión, de la que depende PADyNE, pertenece a la Red de Servicios de Apoyo a Personas con Discapacidad en la Universidad que sean miembros de la CRUE (Red SAPDU), lo que permite un intercambio de prácticas con el resto de las universidades. En este mismo sentido, la Delegación del Rector para las Políticas Sociales de la UCM forma parte de Una Europa, con representantes en el Diversity Council donde la diversidad e inclusión son temas transversales y formando parte del grupo de trabajo (GT3) sobre la enseñanza y aprendizaje y, los campus universitarios. Así, se conoce de forma directa la atención dada en estos temas en al menos 11 universidades europeas que son las que configuran actualmente Una Europa.

Derivado de la revisión de la literatura especializada se ha diseñado un cuestionario de inclusión educativa y evaluación del proceso de atención, que ha sido administrado a la población afectada, inscrita en PADyNE, que nos ha permitido conocer y/o ratificar necesidades específicas para realizar los ajustes razonables y apoyos que deriven en una educación inclusiva, derecho humano fundamental de todo estudiante, para la eliminación de los obstáculos que permitan un aprendizaje y participación equitativo,

así como evaluar el proceso de atención seguido hasta este momento en el servicio de la UCM. La muestra que ha respondido al mismo han sido 67 estudiantes.

El cuestionario sobre la educación inclusiva se ha construido sobre áreas temáticas que dan respuesta a esta: 1) accesibilidad física, externa e interna, en la facultad en que realiza los estudios -edificios, instalaciones y mobiliario-; 2) accesibilidad digital - Campus Virtual, documentos en PDF y presentaciones del docente-; 3) apoyos y ajustes razonables -materiales en formatos accesibles, tiempo extra en exámenes, exámenes en formatos alternativos, apoyo tecnológico, flexibilidad en la asistencia, tutorías programadas-; 4) participación y vida universitaria -actividades extracurriculares culturales, sociales y deportivas, asociaciones de estudiantes- .

El citado cuestionario incluye una pregunta donde se solicita el consentimiento de la persona para su participación en grupos focales, obteniendo una respuesta positiva en el 97% de la muestra. Se han realizado 3 grupos focales en diferentes horarios (de 10 a 12 h, de 12 a 14 h y de 16 a 18 h), profundizando en los temas abordados en el cuestionario, aportando una gran información cualitativa que nos ha permitido perfilar procedimientos, procesos e instrumentos técnicos por la inclusión de las “voces” de la población afectada.

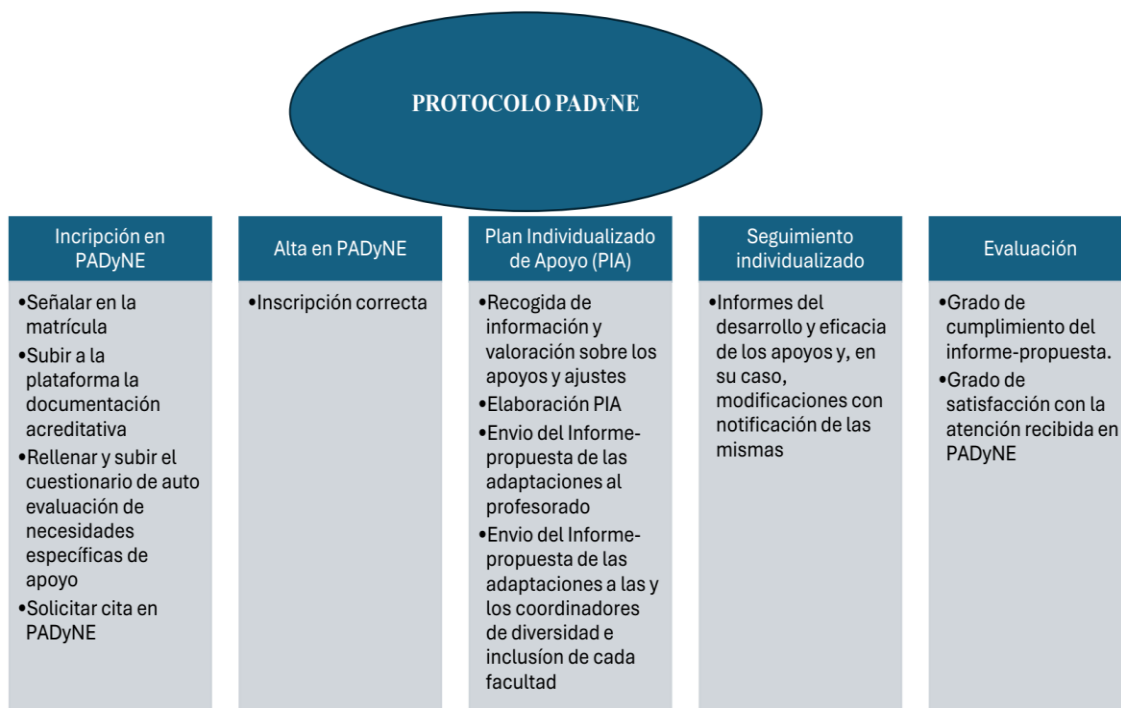
Una parte importante de este proyecto INNOVA ha sido la revisión de los procedimientos, procesos e instrumentos técnicos usados en la extinta OIPD, lo concretamos en este servicio por ser el que ha estado trabajando en la atención a las personas con discapacidad de la UCM, hasta la aprobación de la modificación de la disposición reguladora de la Unidad de Diversidad e Inclusión, en el año 2024. La revisión ha permitido conocer y modificar -mantener, reforzar, eliminar o introducir- elementos que configuren la atención en PADyNE como una buena práctica inclusiva, siendo el Protocolo PADyNE una pieza clave para asegurar la coherencia, la equidad y la eficiencia del servicio.

Se han diseñado los procedimientos en cada una de las fases de atención, así como los instrumentos técnicos -informe de valoración de los apoyos necesarios, informe de seguimiento, informe-propuesta de los apoyos dirigido al profesorado implicado en las asignaturas matriculadas por el o la estudiante, informe de cierre, valoración del servicio prestado-.

El Cuestionario de evaluación del proceso de atención, que ha sido administrado a la población afectada, inscrita en PADyNE, se ha dividido en bloques temáticos: 1) satisfacción global con el servicio; 2) grado de satisfacción en la recepción y trato recibido por el personal del servicio; 3) grado de satisfacción con la información recibida e implementada con respecto a los apoyos y ajustes razonables; 4) grado de satisfacción con el seguimiento de su situación académica; 5) grado de satisfacción en la resolución de incidencias/solicitudes realizadas por el o la estudiante.

6. Anexos

Anexo 1.



Anexo 2.

