

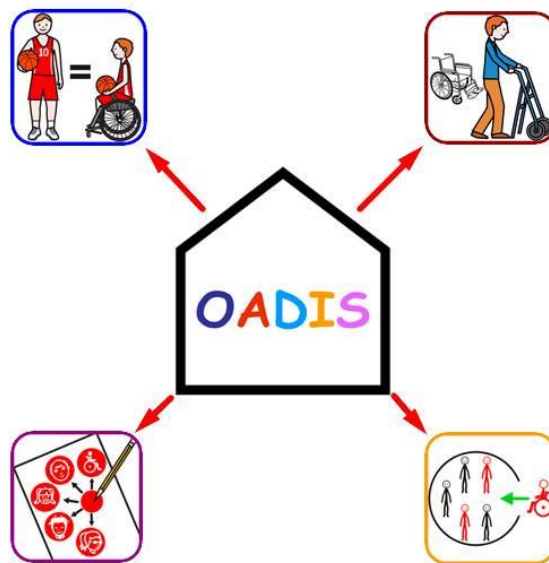


GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES
E IGUALDAD



OFICINA DE ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD CONSEJO NACIONAL DE LA DISCAPACIDAD (OADIS)



Pictograma del portal ARASAAC

<http://arasaac.org/>

CARTA DE SERVICIOS 2016-2019



ÍNDICE:

Presentación:	4
1. ¿QUIÉNES SOMOS?	5
2. ¿QUÉ SERVICIOS OFRECE LA OADIS?	6
3. PERSONAS A LAS QUE VAN DESTINADOS LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA OADIS	8
4. DERECHOS DE LAS PERSONAS	9
5. ¿CÓMO PUEDES COLABORAR CON LA OADIS?	11
6. PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	11
7. NORMATIVA REGULADORA	12
8. ¿A QUÉ SE COMPROMETE LA OADIS?	13
9. INDICADORES DE CALIDAD	14
10. MEDIDAS QUE ASEGURAN LA IGUALDAD DE GÉNERO, FACILITAN EL ACCESO AL SERVICIO Y MEJORAN LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN	15
11. SISTEMAS NORMALIZADOS DE LA CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.....	19
12. ¿QUÉ PUEDES HACER SI LA OADIS NO CUMPLE CON SUS COMPROMISOS?	21
13. INFORMACIÓN GENERAL	22
14. FORMAS DE ACCESO Y TRANSPORTE	24
15 .UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA	25

Presentación:

El presente documento describe los **servicios** que presta la Oficina de Atención a la Discapacidad (en adelante OADIS); los **derechos** que asisten a los destinatarios y destinatarias de los mismos y los **compromisos** que asumimos para conseguir una gestión de mayor calidad.

Nuestro objetivo es prestar asesoramiento a las personas con discapacidad que así nos lo soliciten e informar sobre la normativa vigente, en las materias planteadas, y sobre las vías de actuación más adecuadas.

Las personas que trabajamos en la OADIS estamos comprometidas con los valores de ética, respeto, receptividad, integridad, imparcialidad, neutralidad, transparencia en la gestión, responsabilidad profesional, trabajo en equipo y espíritu de mejora constante; manteniendo un ambiente de confianza y cordialidad que facilite el desempeño profesional.

Desde la OADIS fomentamos una cultura basada en los principios inspiradores del 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.

Para que todo esto se cumpla velamos para que las personas usuarias sean tratadas con la mayor consideración, de acuerdo a los principios de máxima ayuda, mínima molestia, confidencialidad, confianza, actuación eficiente, escucha activa y trato personalizado.

Con esta Carta de servicios, la OADIS adquiere un compromiso de mejora continua en la calidad de los servicios que presta. Las sugerencias que nos propongáis serán, por tanto, una fuente de inestimable valor para conseguirlo. Las agradeceremos y trataremos de plasmarlas en futuras revisiones.

La Dirección Ejecutiva de la Oficina de Atención a la Discapacidad.

1. ¿QUIÉNES SOMOS?

La OADIS es un órgano de carácter permanente y especializado del Consejo Nacional de la Discapacidad, encargado de promover la igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad y sus familias.

La OADIS depende orgánicamente de la Dirección General de Políticas de Apoyo a la Discapacidad del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. Al frente de la misma hay una Dirección Ejecutiva.

En el Real Decreto 1855/2009, de 4 de diciembre, por el que se regula el Consejo Nacional de la Discapacidad, queda establecida su estructura, medios, funciones y los ámbitos de aplicación y funcionamiento (artículos 11 al 15). Nuestros ámbitos de competencia, y sobre los que podrás presentar tus consultas o quejas en materia de no discriminación, son los siguientes:

- a. Telecomunicaciones y sociedad de la Información.
- b. Espacios públicos urbanizados, infraestructuras y edificaciones.
- c. Transportes.
- d. Bienes y servicios a disposición del público.
- e. Relaciones con Administraciones Públicas.
- f. Administración de justicia.
- g. Patrimonio cultural, de conformidad con lo previsto en el patrimonio histórico.

La OADIS realiza funciones de asesoramiento, análisis y estudio de las quejas y consultas puestas en su conocimiento, a toda persona con discapacidad que manifieste haber sido objeto de discriminación. Tras el estudio de las mismas se procederá a informar de las vías de actuación más adecuadas. A continuación, se elevará al Pleno del Consejo Nacional de la Discapacidad un informe anual sobre la situación de discriminación existente y, a partir de ahí, se harán propuestas al Pleno para conseguir que se adopten los acuerdos pertinentes para prevenir o lograr el cese de la acción u omisión considerada como discriminatoria o que atente contra la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad.

2. ¿QUÉ SERVICIOS OFRECE LA OADIS?

La OADIS ofrece los servicios que, a continuación, se detallan:

- **Asesora, informa y orienta** a las personas con discapacidad que manifiesten haber sido objeto de discriminación por razón de discapacidad, en las materias de su competencia. Esta actividad se lleva a cabo tras el estudio y análisis de las consultas o quejas formuladas tanto por las personas con discapacidad y sus familias, como por las instituciones y organismos responsables del cumplimiento de las obligaciones recogidas en el Real Decreto Legislativo 1/2013.
- **Inicia expedientes informativos** con las consultas o quejas que se presentan en materia de no discriminación y dentro del ámbito de sus competencias.
- **Inicia de oficio** expedientes sobre aquellos supuestos que puedan dar lugar a ausencia de igualdad de oportunidades, discriminación por razón de discapacidad o relacionados con la accesibilidad universal.
- **Contesta** a todas las consultas y quejas admitidas a trámite. Los informes que emite la OADIS son de carácter facultativo y no vinculante.

La OADIS estudia, caso por caso, las situaciones que son puestas en su conocimiento a efectos de poder informar sobre la vía de actuación más adecuada. Este asesoramiento se realiza respetando las competencias atribuidas a los distintos organismos y autoridades y no supone la práctica de una actividad profesional y especializada, que sería competencia de profesionales del Derecho pertenecientes a los distintos colegios.

- **Propone** al Pleno del Consejo Nacional de la Discapacidad, para su consideración, medidas o decisiones que prevengan estructural o coyunturalmente situaciones de discriminación por razón de discapacidad en los ámbitos establecidos en el Real Decreto Legislativo 1/2013, elaborando a tal efecto un informe anual en el que se recojan dichas propuestas.

- **Elabora** (con carácter anual, para su elevación al Pleno del Consejo Nacional de Discapacidad) un **informe sobre la situación** de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad y sus familias.
- **Elabora** (con carácter anual, para su elevación al Pleno del Consejo Nacional de la Discapacidad) un **informe sobre el grado de cumplimiento** de las obligaciones en materia de accesibilidad contenidas en el Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social, para ser tenido en cuenta por el departamento ministerial responsable. Todo ello en base a las quejas y consultas presentadas.

Una vez aprobados, por el Pleno del Consejo Nacional de la Discapacidad, los informes anuales, las recomendaciones y el seguimiento de las mismas se incorporarán a la página web.

- **Colabora** con los órganos judiciales y administrativos en los asuntos que éstos le requieran.
- **Colabora y coopera** con otras instituciones y entidades públicas y privadas en materias relacionadas con el cumplimiento de los fines que tiene asignados.
- **Recaba informe** acerca del contenido de la denuncia, orden o petición con carácter previo a la instrucción y como **actuaciones previas** a la incoación del correspondiente expediente sancionador, conforme a lo establecido en el artículo 100 del Real Decreto Legislativo 1/2013, sin perjuicio de las competencias que correspondan a las comunidades autónomas.

En un plazo de 10 días hábiles (desde su recepción en la OADIS) se enviará informe a la Dirección General de Políticas de Apoyo a la Discapacidad, con comunicación a la persona interesada en el mismo plazo.

- Aquellas otras que puedan atribuírsele en virtud de disposiciones normativas con rango legal o reglamentario.

La OADIS dispone de sistemas de comunicación multicanal que van desde la atención e información telefónica y por fax, a la atención presencial para todas aquellas personas que así lo soliciten (cuenta para ello con sistemas de apoyo a la comunicación oral a través de bucle de inducción, labiolectura, lengua de signos avanzada, sistema dactilológico y a través de la comunicación escrita).

3. PERSONAS A LAS QUE VAN DESTINADOS LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA OADIS

La OADIS dirige sus servicios a:

- Las personas físicas que manifiesten haber sido objeto de discriminación o consideren vulnerado su derecho a la igualdad de oportunidades, por razón de discapacidad, dentro del ámbito de competencias que establece el RD 1855/2009, de 4 de diciembre, (puedes consultarlo en la página 5 de este mismo documento). A efectos de la aplicación de la citada Ley y, en consecuencia, para poder ser beneficiaria o beneficiario de los servicios que presta la OADIS es necesario tener la consideración de persona con discapacidad.
- Las personas jurídicas (asociaciones, corporaciones y fundaciones, entre otras) legalmente habilitadas para la defensa de los derechos e intereses legítimos colectivos.
- Organizaciones representativas de las personas con discapacidad y sus familias podrán obtener asesoramiento sobre la forma de hacer valer los derechos individuales y colectivos relativos a la igualdad de oportunidades.
- Las personas físicas o jurídicas responsables del cumplimiento de las obligaciones recogidas en el RD Legislativo 1/2013.

4. DERECHOS DE LAS PERSONAS

La personas ostentan los derechos reconocidos en el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en artículo 6 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de la ciudadanía a los Servicios Públicos, así como –a partir del 2 de octubre de 2016– con la entrada en vigor de la Ley 39/2015, de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Así pues, de manera general, se tiene derecho:

- A poder identificar con claridad y prontitud la unidad administrativa que es competente para la prestación del servicio que se requiere.
- A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.
- A recibir información administrativa general de manera presencial, telefónica, o electrónica (de manera directa y personalizada) y todo ello de forma eficaz y rápida.
- A la garantía de la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y bases de datos de la OADIS.
- A recibir un trato con respeto y consideración.
- A no presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate.

Las personas con discapacidad, como usuarias de la OADIS, además de lo expuesto anteriormente, tienen derecho:

- A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que requiere la presentación de una consulta o queja cuando consideren que pudieran haber sido vulnerados los principios de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal.
- A una atención directa y personal de forma respetuosa y adaptada a sus circunstancias personales.

- A una orientación sobre otras posibles vías o medios para canalizar su petición en el caso de que no fuera competencia de la OADIS.
- A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de su consulta, o queja y acceder al contenido no confidencial de los documentos que constan en su expediente. Se llevará a cabo mediante comunicaciones, escritas o verbales, sencillas y comprensibles.
- A solicitar y obtener cuantas aclaraciones sean necesarias para la total comprensión de las comunicaciones que se le dirijan.
- A ser informado de la conclusión expresa del asunto objeto de consulta o queja.
- A que se informe de los hechos sucedidos a la Comisión Permanente del Consejo Nacional de la Discapacidad.
- A que su expediente informativo sea remitido al Pleno del Consejo Nacional de la Discapacidad, con el fin de proponer recomendaciones en materia de discapacidad. Los expedientes con el mismo contenido serán unificados.
- A que se adapten los medios las medidas necesarias para que todas las personas, con cualquier tipo de discapacidad, puedan ejercitar con plenitud los derechos.

5. ¿CÓMO PUEDES COLABORAR CON LA OADIS?

Las personas podéis colaborar en la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- Expresando vuestras opiniones en las encuestas que se realicen.
- A través de la formulación de quejas y sugerencias.

Asimismo, la OADIS, dispone de un perfil institucional en la red social Twitter, **@OADIScapacidad**, con objeto de informar puntualmente de las últimas noticias relacionadas con la discapacidad.

6. PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Cualquier persona puede presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios que presta la Oficina. Dispone de diferentes vías:

- **Correo electrónico:**

Con la firma electrónica de la persona interesada, dirigido a la Oficina de Información y Atención al Ciudadano (OIAC) del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad: oiac@msssi.es

- **Correo postal:**

Por carta dirigida a la Oficina de Información y Atención al Ciudadano (OIAC) en el Paseo del Prado 18-20, planta baja, esquina Lope de Vega, 28014 Madrid.

- **Vía presencial:**

En la Oficina de Atención a la Discapacidad (OADIS), C/ Alcalá, 37- 7ª planta. Despacho D-708 –Madrid 28014– cumplimentando el formulario confeccionado al efecto.

- Remitiendo escrito firmado a través de cualquier registro oficial.

7. NORMATIVA REGULADORA

La normativa reguladora de los servicios prestados por la OADIS se encuentra referenciada en los siguientes textos:

Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Ley 11/2007, de 22 de junio de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

A partir del 2 de octubre de 2016, estas dos leyes se derogan y entra en vigor la **Ley 39/2015**, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre condiciones básicas de accesibilidad para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social (BOE nº 279 de 21/11/2007).

Real Decreto 1855/2009, de 4 de diciembre, por el que se regula el Consejo Nacional de la Discapacidad (BOE nº 311 de 26/12/2009).

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.

8. ¿A QUÉ SE COMPROMETE LA OADIS?

En materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal se procederá como sigue:

- **Quejas**

En relación con la tramitación de quejas presentadas, por cualquier vía, relativas a estas materias, la conclusión del expediente informativo se adoptará en el plazo de dos meses, a contar desde el día hábil de su recepción en la OADIS.

- **Consultas**

En relación con las consultas se les dará respuesta en el plazo de un mes tras el inicio del cómputo de dicho plazo que comienza el día hábil de su recepción en la OADIS.

Cuando la gestión del expediente requiera de informes complementarios de otras unidades (administrativas o privadas) que demoren dar la respuesta en los tiempos fijados, se informará a la persona interesada de la situación de su expediente y se le explicará, de manera comprensible, las razones que justifican el retraso.

- **Atención telefónica:**

Las llamadas telefónicas se atenderán de lunes a viernes en horario de 9 a 14 horas. Si el objeto de la consulta o queja requiere un estudio, se dará respuesta en el plazo de 72 horas (3 días).

- La **información por medios electrónicos** se prestará en las condiciones siguientes:

Se atenderán las peticiones de información y asesoramiento en el plazo de dos días hábiles, cuando la situación planteada no requiera apertura de expediente informativo.

- **Revisar y actualizar**, al menos una vez al trimestre, la información en nuestra página web <http://www.oadis.msssi.gob.es/> que contiene los últimos trabajos y otras publicaciones de interés, señalando la fecha de la última revisión y el número de revisiones realizadas durante el año en curso.

9. INDICADORES DE CALIDAD

En materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal:

- Porcentaje de expedientes informativos sobre quejas presentadas, concluidos en el plazo de dos meses a contar desde el día hábil de su recepción en la OADIS.
- Porcentaje de consultas contestadas en el plazo de un mes desde la recepción de la solicitud en la OADIS.
- Número de llamadas telefónicas, planteando consultas, atendidas y resueltas en el plazo de 72 horas (3 días) y porcentaje sobre el total.
- Porcentaje de consultas formuladas por medios electrónicos atendidas en el plazo de dos días hábiles.
- Número de revisiones y actualizaciones trimestrales en nuestra página web.

10. MEDIDAS QUE ASEGURAN LA IGUALDAD DE GÉNERO, FACILITAN EL ACCESO AL SERVICIO Y MEJORAN LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN

Los servicios que presta la OADIS carecen de impacto por razón de género.

El criterio que se sigue para la atención presencial a las personas con discapacidad es **la adaptación del entorno** y de los medios materiales y humanos.

Las dependencias donde se encuentra ubicada la OADIS son **accesibles** a todas las personas con discapacidad en un grado alto en el interior del edificio. Así se cumple con lo establecido en el artículo 15 apartado 4 del Real Decreto 1855/2009, de 4 de diciembre, por el que se regula el Consejo Nacional de la Discapacidad, que dispone que las dependencias donde tenga su sede la Oficina de Atención a la Discapacidad deberán ser necesariamente accesibles para todas las personas con discapacidad.

Se ha comprobado la accesibilidad de los transportes públicos hasta el área del edificio y del área destinada al aparcamiento, que cuentan con una plaza reservada a personas con "tarjeta de aparcamiento para personas con movilidad reducida", previa solicitud de la misma a la dirección de correo electrónico de la Oficina, oadis@msssi.es.

El acceso al interior del edificio donde está ubicada la OADIS es accesible. Dispone de aseos adaptados; los ascensores están acondicionados para las personas usuarias de sillas de ruedas y personas ciegas o con discapacidad visual; las botoneras están a una distancia mínima, los pulsadores están en bajorrelieve y en braille y disponen de avisador acústico. El interior del despacho dispone de espacio suficiente de maniobrabilidad.

Para las personas con dificultades de comunicación oral, que no pueden hablar por afasia, disfasia o cualquier otra, se utiliza la labiolectura (hay una funcionaria especialista en leer los labios).

Para las personas sordas o con discapacidad auditiva (que conserven restos auditivos) la OADIS cuenta con un sistema de bucle de inducción como medio de apoyo a la comunicación oral. Este sistema es de gran utilidad para las personas que utilizan audífonos o implantes cocleares.

También es posible la comunicación en lengua de signos en un nivel avanzado (hay una funcionaria que tiene conocimientos de lengua de signos española).

A nivel básico, se utiliza el sistema de comunicación dactilológico.

En la OADIS somos conscientes de lo complicado que resulta para muchas personas comprender el lenguaje administrativo, por ese motivo continuamos en la misma línea que ya iniciamos en el año 2010, (elaborando uno de los dos trípticos divulgativos en “**lectura fácil**”), y en el año 2013 con un único documento divulgativo de la carta de servicios de la OADIS en **lectura fácil** .En esta ocasión, volvemos a actualizar la Carta de Servicios con idénticos parámetros. El fin último es que el documento sea entendido por todas las personas. Para ello se siguen unas normas de redacción, composición del texto, colores, tamaños de letra, etc. Este año, al igual que ya venimos haciendo desde el 2013, seguimos apostado por el uso de los pictogramas, dado el enorme potencial que poseen como sistema de comunicación alternativa y con la intención de que la información llegue a todas las personas.

Actualmente, ninguna norma obliga al uso de lectura fácil pero sí la habrá en el año 2017.

La incorporación de la lectura fácil depende de una interpretación de la normativa.

La Convención de los Derechos de las Personas con discapacidad, en su articulado dice lo siguiente:

Art. 2 regula el lenguaje sencillo

Art. 9 asegura el acceso a la información y comunicación.

Art. 21 obliga a facilitar información en formato accesible.

Art. 30 El acceso a material cultural en formato accesible.

En la **Ley 10/2007** del Libro, queda recogido que «Los planes del fomento de la lectura fácil y de apoyo a la industria editorial tendrán en cuenta los formatos accesibles, como la lectura fácil».

El **Real Decreto 366/2007**, de 16 de marzo, por el que se establecen las condiciones de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad

en sus relaciones con la Administración General del Estado, en su Artículo 13. Accesibilidad del contenido y estructura de documentos e impresos, recoge que:

«1. Los documentos e impresos estarán redactados con un lenguaje simple y directo, sin que se utilicen siglas o abreviaturas. Los documentos básicos de información de uso más habitual deberán contar con versiones simplificadas para personas con discapacidades intelectuales o problemas de comprensión escrita.

2. En los impresos destinados a cumplimentación por los ciudadanos se reservarán espacios apropiados en tamaño para ser rellenados con comodidad y se evitará la utilización de fondos con dibujos y tintas que presenten poco contraste. Deberán ir acompañados de instrucciones claras y concisas».

La Oficina de Atención a la discapacidad tiene entre sus funciones, recogidas en el **Real Decreto 1855/2009**, de 4 de diciembre, por el que se regula el Consejo Nacional:

«Art 15 5. Los procedimientos, actuaciones, notificaciones y comunicaciones, así como la documentación de soporte y la información, incluida la informática, audiovisual y virtual que emane de la Oficina de Atención a la Discapacidad se realizará en formato o medio accesible para las personas con discapacidad.»

En la Oficina de Atención a la Discapacidad existen otros aspectos facilitadores de la atención al público, los cuales no son sólo unas reglas de atención y un sustrato jurídico, sino también un compromiso ético de actuación del personal de esta unidad administrativa.

a) Reglas de atención al público: En cada una de las modalidades de atención al público, las personas que trabajan en la OADIS se guiarán por las siguientes reglas de actuación con las ciudadanas y ciudadanos.

- Se identificarán adecuadamente.
- Escucharán y atenderán activamente al público.
- Utilizarán un lenguaje comprensible para el ciudadano o ciudadana, incluyendo la lengua de signos y la lectura labial.
- Tratarán de resolver la cuestión planteada en el menor tiempo posible.
- Preguntarán a la persona interesada si ha obtenido lo que deseaba.

- Le despedirán con amabilidad.
- b) Compromiso ético de actuación:** El personal que presta servicios en la OADIS asume, como valores éticos del servicio público, la integridad, la neutralidad, la imparcialidad, la transparencia en la gestión, la receptividad, la responsabilidad profesional y el servicio a la ciudadanía. Además, en el desarrollo de su trabajo diario velarán porque los ciudadanos y ciudadanas sean tratados con la mayor consideración, con arreglo a los principios de máxima ayuda, mínima molestia, confidencialidad, confianza, actuación eficiente y trato personalizado.
- c) Medidas para asegurar la igualdad de género:** Analizar y corregir las actuaciones y conductas que impidan o dificulten el respeto a la igualdad de trato entre hombres y mujeres.

Estos valores se extremarán en la atención de las personas con discapacidad.

11. SISTEMAS NORMALIZADOS DE LA CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

El sistema de garantía de calidad de la información consta de los siguientes elementos:

a) Plan de revisión de bases de datos e información:

La base de datos de la OADIS tiene un nivel de seguridad muy alto debido a la información confidencial que se maneja y al contenido de los propios expedientes.

b) Estadísticas:

Anualmente, se publica un informe de los expedientes que se han abierto, informando de los hechos objeto de consulta o queja que se elevarán a la Comisión Permanente del Consejo Nacional de la Discapacidad para su conocimiento en la reunión que proceda.

Del mismo modo y anualmente la OADIS publicará un informe sobre la situación de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal.

Un tercer informe se publica una vez al año: «Propuestas al Pleno del Consejo Nacional de la Discapacidad de medidas o decisiones que prevengan estructural o coyunturalmente situaciones de discriminación por razón de discapacidad en los ámbitos establecidos en el RD 1/2013».

c) Formación continua en las materias relacionadas con la discapacidad:

Las personas que trabajamos en la OADIS manejamos información actualizada de la normativa legal específica sobre la atención a personas con discapacidad y sobre las materias que son de nuestra competencia.

A su vez, el personal de la OADIS imparte, en colaboración con la Dirección General de Políticas de Apoyo a la Discapacidad, cursos sobre sensibilización y trato a las personas con discapacidad, para funcionarias y funcionarios de la administración.

- d) **La Oficina de Atención a la Discapacidad, OADIS** dispone de sistemas que aseguran la calidad medioambiental y de los de seguridad e higiene necesarios. Así como de un plan de emergencias en caso de evacuación.

12. ¿QUÉ PUEDES HACER SI LA OADIS NO CUMPLE CON SUS COMPROMISOS?

Toda aquella persona, usuaria del servicio, que considere que la OADIS ha incumplido los compromisos asumidos en esta Carta, podrá dirigir un escrito o reclamación a la Unidad responsable de la misma (página 26 de este documento).

En caso de incumplimiento de los compromisos señalados, el Director General de Políticas de Apoyo a la Discapacidad informará personalmente, mediante carta a la ciudadana o ciudadano, de las causas de dicho incumplimiento así como de las medidas adoptadas para su solución.

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial por parte de la Administración.

13. INFORMACIÓN GENERAL

Dirección postal:

Dirección General de Políticas de Apoyo a la Discapacidad.

Oficina de Atención a la Discapacidad del Consejo Nacional de la Discapacidad (OADIS).

C/ Alcalá, 37- 7ª planta. Despacho D-708 –Madrid 28014–

Teléfonos:


La información telefónica se prestará de lunes a viernes de 9 a 14 horas en los siguientes números:

- Teléfonos: 91 822 65 12
91 822 65 13
91 822 65 14
91 822 65 23
91 822 65 25

Dirección electrónica:

- Correo electrónico: oadis@msssi.es

Otros:

- Fax: 91.209.03.59 y 91 524 68 98
- Twitter:  [@OADIScapacidad](https://twitter.com/OADIScapacidad)

Cita presencial:

La información presencial se prestará, previa cita por teléfono o correo electrónico, como continuación del expediente de información.

Página Web del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad:

- <http://www.msssi.es/>

Página web de la Oficina de Atención a la Discapacidad (OADIS):



- <http://www.oadis.msssi.gob.es/>

Tramitación de quejas y consultas a través de la plataforma CI@ve, DNle o certificado digital:

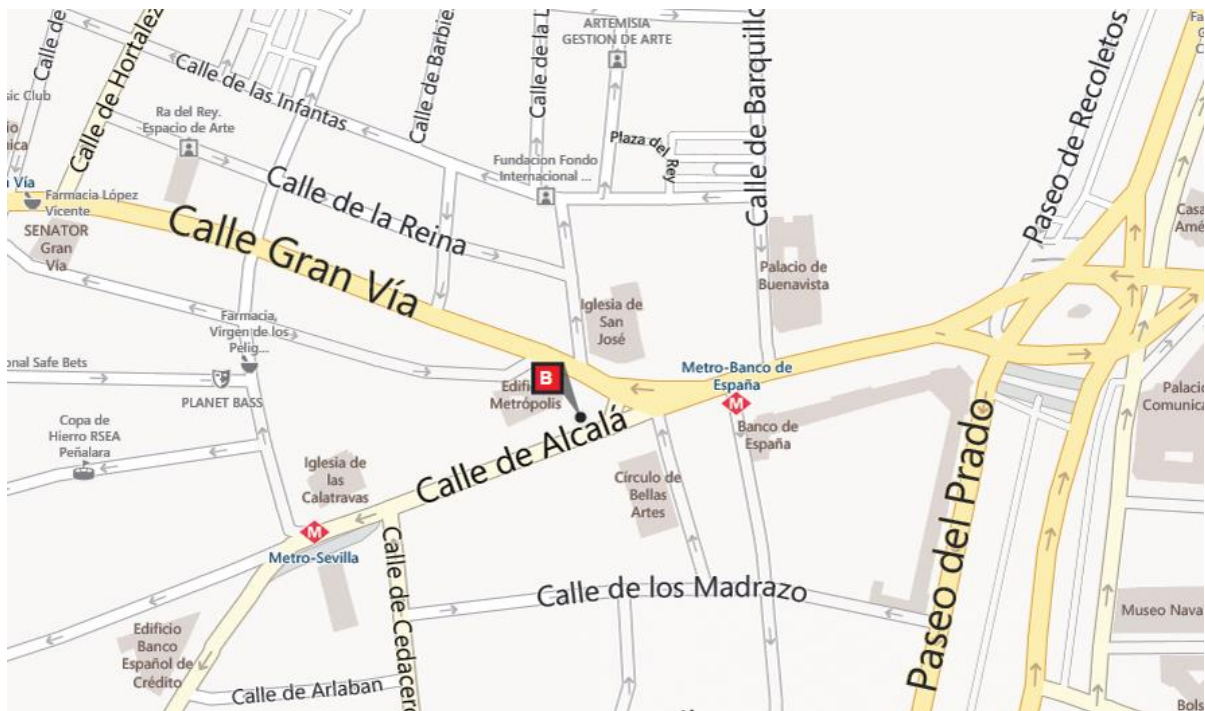
- <https://ope.msssi.es/opeWebPE/inicioPersonaFisica.action>

14. FORMAS DE ACCESO Y TRANSPORTE

A la Oficina de Atención a la Discapacidad se puede acceder mediante transporte público, a través de las siguientes líneas de metro y autobuses:

-  Metro Sevilla y Banco de España.
- **EMT** Autobuses: **5, 9, 15, 20, 51, 52, 53 y 150.**
-  RENFE a través del Cercanías con parada en Sol.

Plano:



15 .UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

La Dirección Ejecutiva de la Oficina de Atención a la Discapacidad, OADIS, es responsable de velar por el cumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta de Servicios.

Oficina de Atención a la Discapacidad

Dirección General de Políticas de Apoyo a la Discapacidad.

Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad

Oficina de Atención a la Discapacidad del Consejo Nacional de la Discapacidad.

C/ Alcalá, 37- 7ª planta. Despacho D-708

Madrid 28014

oadis@msssi.es

Período de vigencia de la carta: 2016-2019.