



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES
E IGUALDAD

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



Igualdad de oportunidades



No discriminación



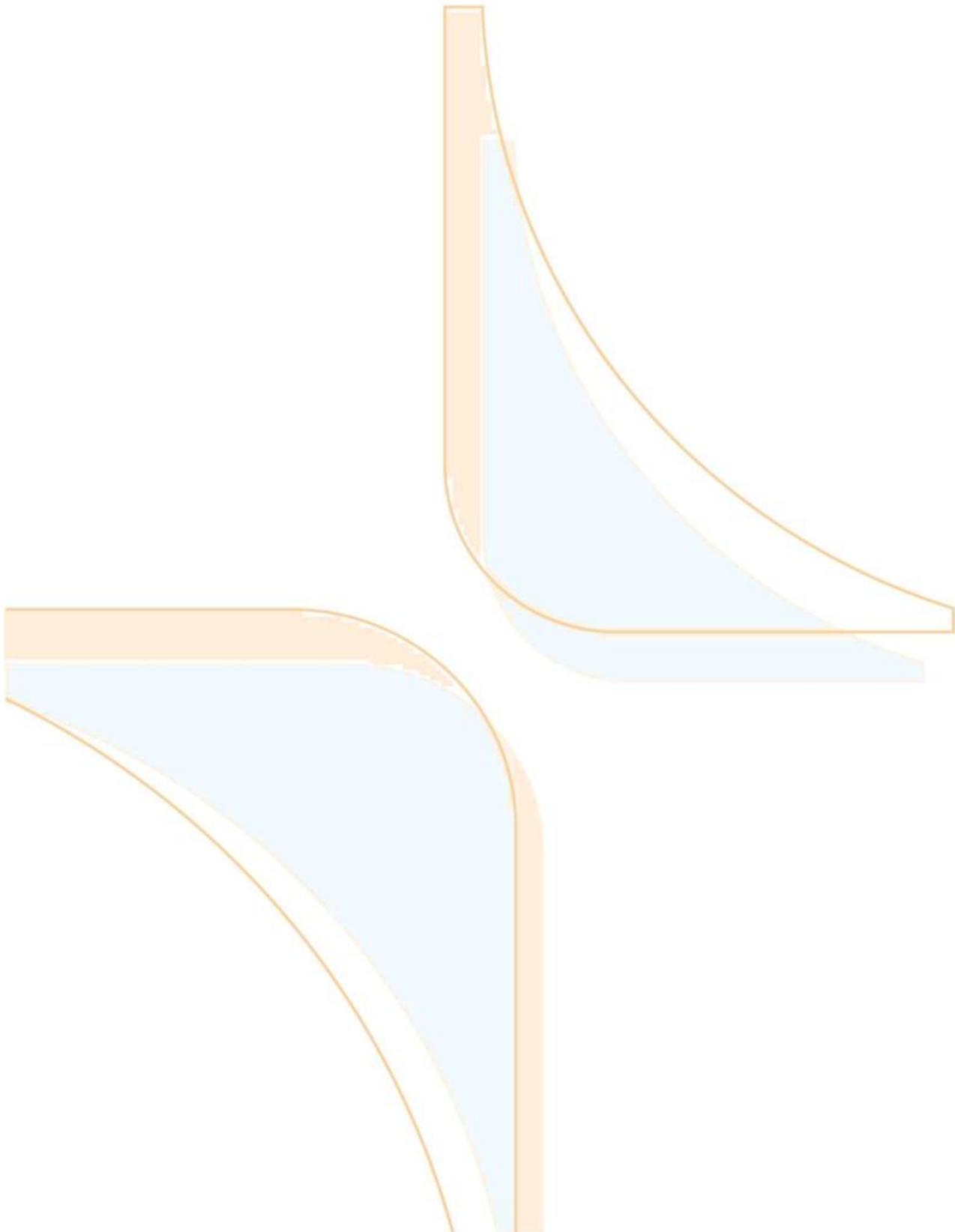
Accesibilidad universal



Diseño universal

CARTA DE SERVICIOS 2013-2016





ÍNDICE:

| | |
|--|----|
| Presentación: | 4 |
| 1. ¿QUIÉNES SOMOS?..... | 5 |
| 2. ¿QUÉ SERVICIOS OFRECE LA OADIS? | 6 |
| 3. DESTINATARIOS Y DESTINATARIAS DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA OADIS | 8 |
| 4. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y CIUDADANAS | 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..... | 15 |
| 10. MEDIDAS QUE ASEGURAN LA IGUALDAD DE GÉNERO, FACILITAN EL ACCESO AL SERVICIO Y MEJORAN LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN | 16 |
| 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 de la ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal (en adelante, LIONDAU). 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 la LIONDAU.
- **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 la LIONDAU 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.
- **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.
- Con carácter previo a la instrucción del expediente de infracciones y sanciones regulado en la Ley 49/2007, de 26 de diciembre, de infracciones y sanciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad y, conforme a lo establecido en el artículo 24 de la citada ley, emitirá el informe que le sea solicitado por el órgano competente para la instrucción del expediente, sin perjuicio de las competencias que correspondan a las comunidades autónomas.
- 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 y lengua de signos avanzada) y a través de la comunicación escrita.

3. DESTINATARIOS Y DESTINATARIAS DE 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 la LIONDAU (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.

En este sentido será necesario acreditar cualquiera de estas dos circunstancias:

- Tener reconocido un grado de discapacidad igual o superior al 33%.
 - Ser pensionista de la Seguridad Social, con una pensión reconocida de Incapacidad Permanente en sus grados de Total, Absoluta o Gran Invalidez o bien de Clases Pasivas de jubilación o retiro.
-
- 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 la LIONDAU.

4. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y CIUDADANAS

Los ciudadanos y ciudadanas 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, y artículo 6 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de la ciudadanía a los Servicios Públicos.

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.
- A que se informe de lo 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.
- A que se adapten los medios y se adopten 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 usuarias y usuarios 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 la última 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. Despachos: D-707 y 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 (BOE nº 285 de 27/11/1992).

Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad. (LIONDAU) (BOE nº 289 de 3/12/2003).

Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos (BOE nº 150 de 26/3/2007).

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).

Ley 49/2007, de 26 de diciembre, de infracciones y sanciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad (BOE nº 310 de 27/12/2007).

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).

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.

- **Denuncias**

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

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 y se contestarán en el plazo de 72 horas.

- **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.

- Mantener actualizada (trimestralmente) la información en nuestra página web (<http://www.oficinape.msssi.gob.es/>). Allí se colgarán los últimos trabajos, informes y otras publicaciones de interés.



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.
- Porcentaje de denuncias informadas y con comunicación a la persona interesada en el plazo de 10 días hábiles desde la recepción de la solicitud.
- Número de llamadas telefónicas atendidas y resueltas en el plazo de 72 horas y porcentaje sobre el total.
- Porcentaje de consultas formuladas por medios electrónicos atendidas en el plazo de dos días hábiles.
- Porcentaje de actualizaciones en el tiempo comprometido en el portal 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, conforme al mandato que contiene la disposición final novena de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

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 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 plazas reservadas a personas con "tarjeta de aparcamiento para personas con movilidad reducida", conforme a las normas "UNE 41510: Accesibilidad en urbanismo”.

En cuanto al acceso al interior del edificio donde está ubicada la OADIS, se han instalado pasos alternativos a las escaleras mediante rampas y elevadores. Los baños y aseos son adaptados; los ascensores se han acondicionado 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. El interior del despacho donde acceden las personas con discapacidad tiene 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 a un nivel avanzado (hay una funcionaria que tiene conocimientos de lengua de signos española).

En la OADIS somos conscientes de lo complicado que resulta para muchas personas comprender el lenguaje administrativo, por ese motivo y continuando en la misma línea que ya iniciamos en el año 2010 (con uno de los dos trípticos divulgativos en “**lectura fácil**”) este año el documento divulgativo de la carta de servicios de la OADIS es uno y en “lectura fácil”. El fin último es que sea entendido por todas las personas, para ello se siguen unas normas de redacción, composición del texto, colores, tamaños de letra, etc. Este año, además, hemos apostado por el uso de los pictogramas, por el enorme potencial que poseen como sistema de comunicación alternativa y al objeto de llegar a toda la ciudadanía.

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 (artículo 35 de la Ley 30/1992), 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.

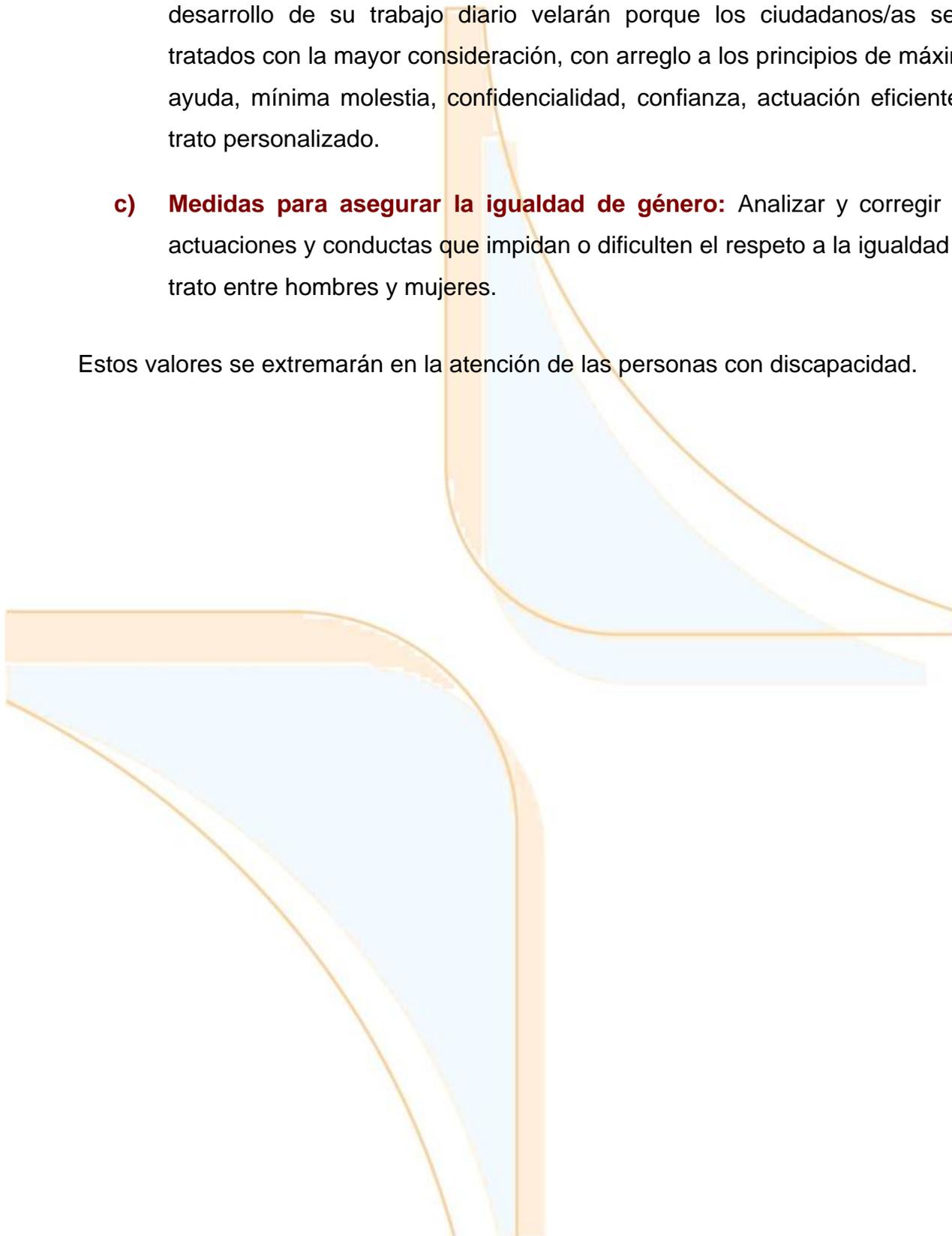
- Se identificarán adecuadamente.
- Escucharán y atenderán activamente al público.
- Utilizarán un lenguaje comprensible para el ciudadano o ciudadana, incluyendo la lengua de signos y la lectura labial.
- Tratarán de resolver la cuestión planteada en el menor tiempo posible.
- Preguntarán a la persona 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/as 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:

En estos momentos la base de datos que utilizamos en 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) Plan de encuestas:

Periódicamente se realizan encuestas de opinión entre las personas usuarias de los distintos servicios prestados. El fin es conocer la percepción que tienen estas personas acerca de la calidad en la prestación del servicio y las posibles mejoras a introducir.

c) 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 la LIONDAU".

d) 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.

e) 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 comunicará 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 Coordinación 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. Despachos: D-707 y 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: oficinape@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, para la 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.oficinape.msssi.gob.es/>

Tramitación de quejas y consultas con 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 Coordinación 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. Despachos: D-707 y D-708

Madrid 28014

oficinape@msssi.es

Período de vigencia de la carta: 2013-2016.