

## ¿QUIÉNES SOMOS?

La Oficina de Atención a la Discapacidad (OADIS) es un órgano de consulta.

Aquí puedes presentar tus consultas o quejas en materia de no discriminación.

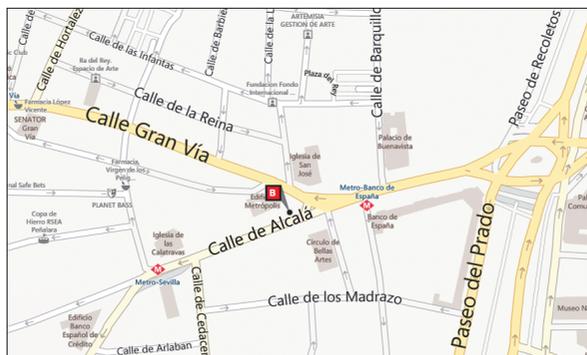
Dirígete a la OADIS si has sido objeto de discriminación en:

- Transportes (metro, tren, bus, avión...).
- Telecomunicaciones y Sociedad de la Información (televisión, telefonía, páginas web...).
- Bienes y servicios a disposición del público.
- Espacios públicos urbanizados, infraestructuras y edificación (instalación de ascensor, videoporteros, rampas...).
- Relaciones con las Administraciones Públicas (accesibilidad a oficinas, a los formularios...).
- Administración de Justicia.
- Patrimonio Cultural.

### Información presencial:

de lunes a viernes de 9 a 14 horas, previa petición de cita.

## OFICINA DE ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD (OADIS)



- **DIRECCIÓN:**  
C/ Alcalá, 37 -7ª Planta  
Despachos: D-707 y D-708 – 28014 Madrid
- **TELÉFONOS:**  
91 822 65 12- 91 822 65 13- 91 822 65 14  
91 822 65 23-91 822 65 25
- **FAX:**  
91 209 03 59 y 91 524 68 98
- **CORREO ELECTRÓNICO:**  
oficinape@msssi.es
- **PÁGINA WEB:**  
<http://www.oficinape.msssi.gob.es/>
- **TWITTER:**  
 @ope\_discapacida
- **MEDIOS DE TRANSPORTE:**
  - o **Metro:**  Sevilla y Banco de España
  - o **Cercanías:**  Sol.
  - o **Autobuses:** **EMT** 5, 9, 15, 20, 51, 52, 53, 150.

NIPO: 680-13-108-6  
D. Legal: M-33336-2013



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD

## OFICINA DE ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD

del

## CONSEJO NACIONAL DE LA DISCAPACIDAD

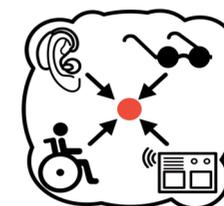
## CARTA DE SERVICIOS 2013-2016



Igualdad oportunidades



No discriminación



Accesibilidad universal



Diseño universal

Pictogramas del portal ARASAAC  
<http://catedu.es/arasaac>



### ¿Qué servicios ofrece la OADIS?

- Informa, atiende y orienta sobre las materias de su competencia.
- Inicia expedientes informativos con las consultas o quejas presentadas en materia de no discriminación.
- Contesta a todas las quejas y consultas admitidas.

Con los expedientes informativos:

- Realiza un informe anual.
- Propone recomendaciones al Consejo Nacional de la Discapacidad.

### ¿A qué se compromete la OADIS?

- A dar una respuesta a tus consultas en el plazo de un mes.
- A contestar tus quejas en el plazo de dos meses.
- A asesorarte por ordenador en el plazo de dos días hábiles.
- A atenderte por teléfono de lunes a viernes de 9 a 14 horas. Tus consultas se responderán en el plazo de 72 horas.
- A mantener actualizada la información en nuestra web (cada tres meses).

<http://www.oficinape.msssi.gob.es>

En ocasiones, las consultas o quejas requieren de informes complementarios, que pueden retrasar dar una respuesta en el tiempo fijado. En estos casos, informaremos a la persona interesada de la situación, explicando –de manera comprensible– las razones del retraso.

Contamos con indicadores que miden el grado de cumplimiento.

Puedes consultarlos en el documento extenso que publicaremos en nuestra web.

### ¿Qué puedes hacer si la OADIS no cumple sus compromisos?

Puedes escribir una carta con tu queja y enviarla a la Unidad responsable.

El Director General de Políticas de Apoyo a la Discapacidad te explicará, personalmente por carta, lo que ha sucedido. También te informará de las medidas tomadas para solucionarlo.

El incumplimiento de los compromisos, en ningún caso, dará lugar a responsabilidad patrimonial por parte de la Administración.

### ¿Cómo puedes colaborar?

En la OADIS queremos mejorar cada día y para ello necesitamos de tu colaboración.

Puedes participar expresando tu opinión, en las encuestas que se realicen y enviando tus quejas y sugerencias.

### Quejas y sugerencias

Las personas con discapacidad podéis presentar vuestras quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de la Oficina:

- Por correo postal dirigido a la Oficina de Atención al Ciudadano (OIAC) en el Paseo del Prado 18, 20 planta baja, 28014 Madrid.
- Por correo electrónico dirigido a la OIAC: [oiac@msssi.es](mailto:oiac@msssi.es)
- En persona, en la propia oficina.

### Unidad responsable de la carta

La Dirección Ejecutiva de la OADIS es responsable de velar porque se cumplan los compromisos descritos en esta Carta.