



Informe anual 2023

Índice

1. Resumen ejecutivo	2
2. Qué es la OADIS	4
3. La acción de la OADIS	6
4. Recomendaciones.....	11

1. Resumen ejecutivo

1. Qué es la OADIS

La Oficina de Atención a la Discapacidad (OADIS) es el servicio del Consejo Nacional de la Discapacidad encargado de promover la igualdad de oportunidades, la no discriminación y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

Su función principal es analizar consultas, quejas y denuncias relacionadas con posibles situaciones de discriminación, proponer mejoras y formular recomendaciones para corregirlas o prevenirlas.

Actúa en ámbitos como:

- Telecomunicaciones y sociedad de la información
- Espacios públicos y edificaciones
- Transportes
- Bienes y servicios
- Administraciones públicas
- Justicia
- Patrimonio cultural

2. La acción de la OADIS

La actividad de la OADIS se mantiene alta y estable. Como referencia, se han gestionado casi **300 expedientes**, con un predominio de **quejas** sobre consultas, y casi 2.000 correos con dudas atendidas.

Los ámbitos con más incidencias son:

- **Administraciones públicas:** valoración de la discapacidad, ayudas, trámites, apoyos educativos.
- **Accesibilidad:** edificios públicos y privados, vía pública, eventos y espacios culturales.
- **Transporte:** estaciones sin accesibilidad, transportes no adaptado.
- **Bienes y servicios:** banca, seguros, terminales y cajeros accesibles.
- **Telecomunicaciones:** subtítulo, lengua de signos y accesibilidad digital.

3. Recomendaciones principales

- 1) Reforzar la **accesibilidad en el transporte**, garantizando frecuencias suficientes de material móvil accesible, mejorando el mantenimiento y la

- accesibilidad en estaciones, e incorporando señalización inclusiva que contemple la discapacidad cognitiva.
- 2) Mejorar la **gestión administrativa y las prestaciones sociales**, reduciendo los tiempos de tramitación en materia de dependencia y ayudas, y unificando criterios en convocatorias públicas para evitar interpretaciones restrictivas.
 - 3) Impulsar la **accesibilidad universal** en bienes y servicios, supervisando el cumplimiento de la normativa en establecimientos abiertos al público y garantizando información previa accesible sobre sus condiciones de accesibilidad.
 - 4) Reforzar la **educación inclusiva**, asegurando la aplicación efectiva de ajustes razonables, el respeto a los cupos de reserva y la igualdad en los procesos educativos.
 - 5) Fomentar el **uso adecuado del lenguaje y la sensibilización social**, promoviendo la expresión “personas con discapacidad” e impulsando campañas de concienciación sobre derechos y no discriminación.

2. Qué es la OADIS

La **Oficina de Atención a la Discapacidad (OADIS)** es el servicio del **Consejo Nacional de la Discapacidad**, adscrito al Ministerio de Derechos Sociales, encargado de **promover la igualdad de oportunidades, la no discriminación y la accesibilidad universal** de las personas con discapacidad.

Se regula en el Real Decreto 1855/2009, de 4 de diciembre, por el que se regula el Consejo Nacional de la Discapacidad, actualizado por última vez mediante el Real Decreto 796/2025, de 9 de septiembre.

Su función principal es **analizar consultas, quejas y denuncias relacionadas con posibles situaciones de discriminación**, proponer mejoras y realizar recomendaciones para corregirlas o prevenirlas.

Entre sus funciones se encuentran:

- Prestar **asesoramiento** no vinculante.
- Estudiar y **analizar consultas, quejas o denuncias**.
- Proponer **medidas para evitar la discriminación**.
- Realizar **seguimiento** de los expedientes.
- Elaborar **informes anuales** sobre igualdad, no discriminación y accesibilidad.
- Colaborar con otros órganos administrativos y judiciales cuando se le requiera.

A quién asesora la OADIS:

- toda persona que manifieste haber sido objeto de discriminación o considere vulnerado su derecho a la igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal por razón de discapacidad
- personas jurídicas habilitadas para la defensa de los derechos e intereses legítimos colectivos
- organizaciones representativas de las personas con discapacidad y sus familias sobre la forma de hacer valer los derechos individuales y colectivos relativos a la igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal
- personas físicas o jurídicas responsables del cumplimiento de las obligaciones recogidas en la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social

La OADIS actúa en ámbitos como:

- Telecomunicaciones y sociedad de la información
- Espacios públicos urbanizados, infraestructuras y edificaciones
- Transportes
- Bienes y servicios a disposición del público
- Relaciones con las Administraciones públicas
- Administración de Justicia
- Patrimonio cultural

La OADIS no puede actuar en ámbitos como:

- Empleo
- Valoración de discapacidad/dependencia
- Labores de abogacía
- Comunidades de vecinos
- Casos judicializados

Se puede acceder a toda la información a través del siguiente enlace del espacio web de la OADIS:

<https://www.rpdiscapacidad.gob.es/organismos/oadis.htm>

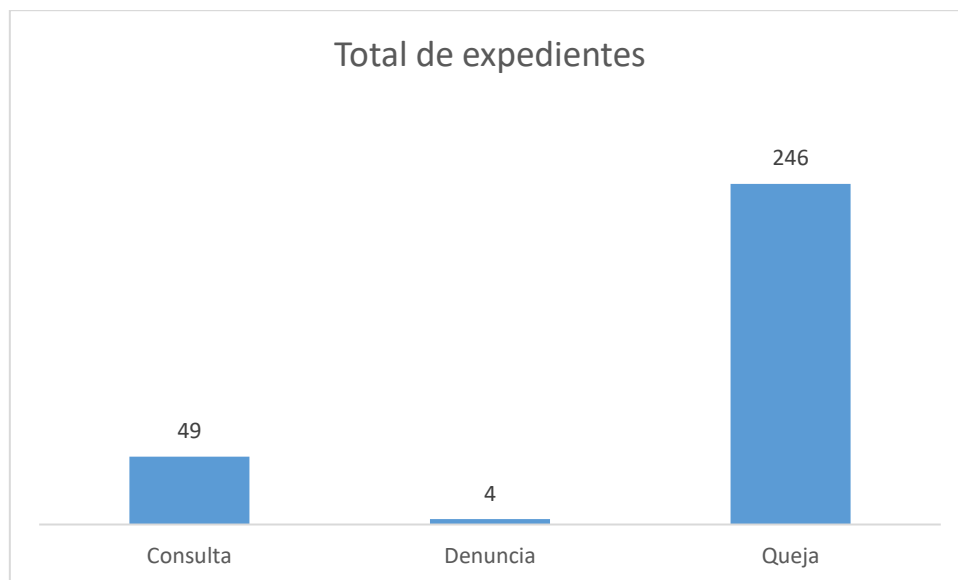
3. La acción de la OADIS

En 2023, la actividad de la OADIS ha mantenido un volumen significativo de actuaciones, centradas principalmente en la tramitación de quejas y consultas relacionadas con barreras estructurales y dificultades en la aplicación efectiva de la normativa de accesibilidad.

Los ámbitos en los que se concentra el mayor número de incidencias registradas durante 2023 muestran patrones persistentes de falta de accesibilidad y de desigualdad en el acceso a derechos.

En total, durante 2023 se gestionaron

- Expedientes: 299
 - Consultas: 49
 - Quejas: 246
 - Denuncias: 4
- Consultas por correo electrónico: 1.909
- Consultas por teléfono: 275
- Consultas y/o quejas formuladas en materias que no son competencia de la OADIS (laboral, denuncias u otros): 24



Los **ámbitos** en los que se concentra el mayor volumen de incidencias registradas durante 2023 muestran patrones persistentes de falta de accesibilidad y de barreras en el ejercicio efectivo de derechos.

Administraciones públicas y prestaciones sociales

Destacan las quejas relacionadas con:

- Retrasos en la tramitación y actualización de prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.
- Suspensión o revisión de pensiones no contributivas.
- Problemas en el reconocimiento de ayudas por parte de servicios sociales autonómicos.
- Aplicación restrictiva de requisitos en convocatorias públicas vinculadas a discapacidad.

Persisten demoras administrativas, falta de información clara y aplicación desigual de criterios normativos.

Transporte y movilidad

En el ámbito del transporte, las incidencias abarcan:

- Insuficiencia de material móvil accesible y frecuencias limitadas en cercanías.
- Incumplimientos en la prestación de servicios adaptados en transporte por carretera.
- Deficiencias en estaciones (ascensores, accesos, mantenimiento).
- Necesidad de adaptar la señalización de plazas reservadas e incluir discapacidad cognitiva en la regulación.

Se aprecia que, si bien existe normativa reguladora, su aplicación práctica continúa presentando deficiencias.

Bienes y servicios a disposición del público

Se detecta un número relevante de reclamaciones vinculadas a:

- Falta de accesibilidad en establecimientos y espacios culturales.
- Deficiencias en dispositivos de pago y mobiliario comercial.
- Información insuficiente sobre accesibilidad en alojamientos.
- Uso de terminología inadecuada en páginas web y cartelería.

Las barreras comunicativas y físicas siguen siendo motivo recurrente de queja.

Educación y ajustes razonables

Durante 2023 se han recibido quejas relacionadas con:

- Retraso en el desarrollo del Plan de Educación Inclusiva.
- Denegación de cupos de reserva para alumnado con discapacidad.
- Falta de ajustes razonables y decisiones educativas adoptadas sin garantías suficientes.

- Negativa a facilitar intérpretes de lengua de signos en eventos formativos.

Se observa la necesidad de reforzar la aplicación efectiva del principio de educación inclusiva.

Igualdad y no discriminación en el ámbito privado

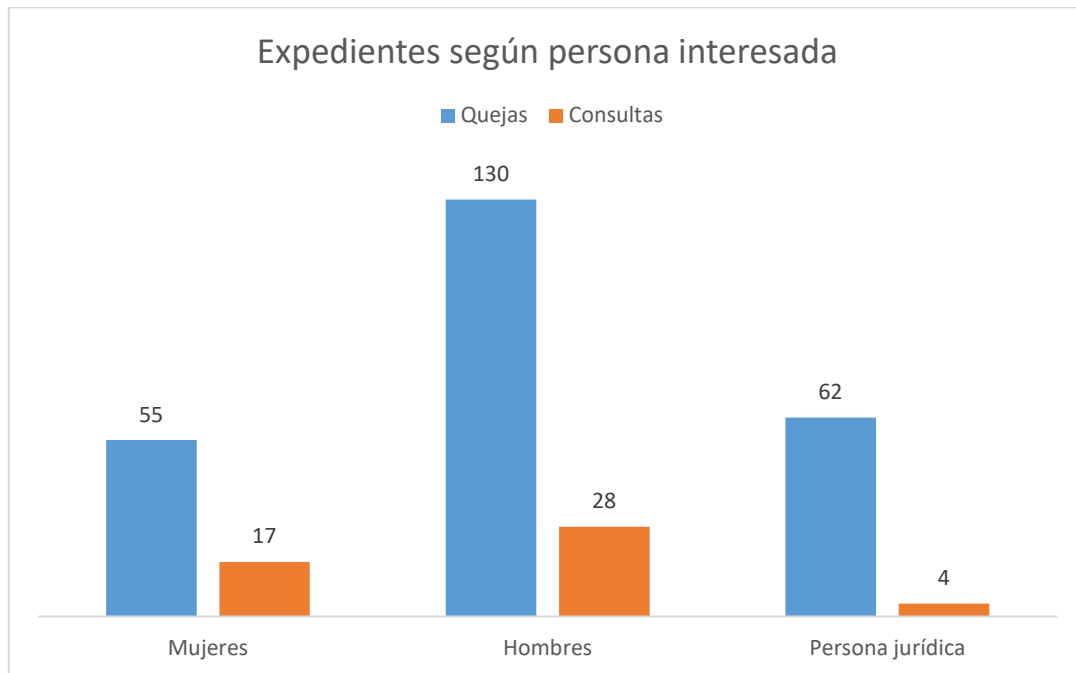
Asimismo, se han tramitado quejas por:

- Trato discriminatorio en establecimientos de hostelería y ocio.
- Bloqueo de cuentas bancarias tras la reforma de la legislación civil en materia de capacidad jurídica.
- Situaciones de acoso o injurias vinculadas a la discapacidad.

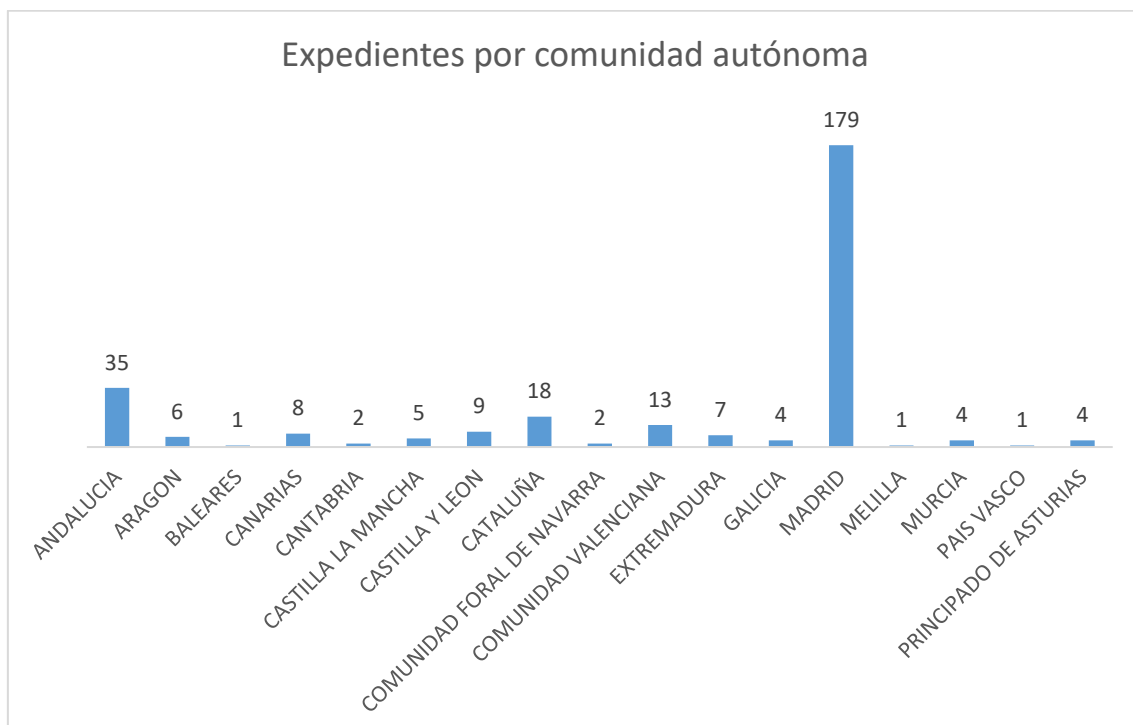
Estas situaciones ponen de relieve la persistencia de conductas discriminatorias que requieren mayor sensibilización y supervisión.



Desde la **perspectiva de género** de los expedientes, en su mayoría proceden de hombres, mientras que hay menos mujeres que inician expedientes. Asimismo, hay un importante número de expedientes iniciados por personas jurídicas (66), principalmente del movimiento asociativo de la discapacidad.



Con respecto al lugar de procedencia, la mayoría de expedientes tienen su origen en Madrid.



En cuanto a las consultas, los ámbitos más frecuentes son;

- Discriminación
- Delitos de odio
- Certificado de discapacidad
- Situación de dependencia
- Prestaciones y beneficios por discapacidad
- Prestaciones ortoprotésicas
- Tarjeta de aparcamiento para personas con movilidad reducida
- Empleo
- Jubilación anticipada

Estas tendencias permiten afirmar que la OADIS mantiene un **alto nivel de actividad**, centrado en asesorar y resolver dudas relacionadas con el ámbito de la discapacidad, conflictos reales y en impulsar mejoras en la accesibilidad y la inclusión.

Durante 2023 se han concluido los expedientes sin indicación de volver a hacer seguimiento a ninguno, pero en todos se han remitido informes de recomendaciones de la OADIS.

4. Recomendaciones

A partir de los datos recurrentes y la experiencia acumulada durante 2023, destacan las siguientes recomendaciones generales:

1) Reforzar la accesibilidad en el transporte

- Garantizar frecuencias suficientes de material móvil accesible.
- Mejorar mantenimiento y accesibilidad en estaciones.
- Incorporar señalización inclusiva que contemple discapacidad cognitiva.

2) Mejorar la gestión administrativa y prestaciones sociales

- Reducir tiempos de tramitación en dependencia y prestaciones.
- Unificar criterios en convocatorias públicas para evitar interpretaciones restrictivas.

3) Impulsar la accesibilidad universal en bienes y servicios

- Supervisar el cumplimiento normativo en establecimientos abiertos al público.
- Garantizar información previa accesible sobre condiciones de accesibilidad.

4) Reforzar la educación inclusiva

- Garantizar ajustes razonables efectivos.
- Asegurar el respeto a los cupos de reserva y la igualdad en procesos educativos.

5) Fomentar el uso adecuado del lenguaje y la sensibilización social

- Promover la utilización del término “personas con discapacidad”.
- Impulsar campañas de concienciación sobre derechos y no discriminación.