



Informe anual 2024

Índice

1. Resumen ejecutivo	2
2. Qué es la OADIS	4
3. La acción de la OADIS.....	6
4. Seguimiento de expedientes.....	10
5. 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. Estudia consultas, quejas y denuncias, ofrece asesoramiento, propone mejoras, realiza seguimiento de expedientes y elabora informes anuales sobre la situación de las personas con discapacidad.

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 cerca de **200 expedientes**, con un predominio de **quejas** sobre consultas, y más de 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. Seguimiento de expedientes

Durante 2024 se ha hecho seguimiento a 24 expedientes para comprobar si se han implementado mejoras tras los informes de recomendaciones de la OADIS.

4. Recomendaciones principales

- 1) **Mejorar la accesibilidad en la Administración:** trámites más ágiles, información accesible, apoyos en educación y servicios telefónicos accesibles.
- 2) **Garantizar la accesibilidad universal en edificios y espacios públicos,** incluidos eventos y patrimonio cultural.
- 3) **Acelerar la adaptación del transporte** y garantizar material móvil accesible.
- 4) **Reforzar la igualdad en bienes y servicios,** especialmente en banca, seguros y tecnología financiera.
- 5) **Promover el uso de lenguaje adecuado y comunicación accesible** en medios y administraciones.
- 6) **Incidir para resolver conflictos en materia de inclusión laboral,** uno de los más consultados, aunque no sea competencia directa de la OADIS.

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 2024, la actividad de la OADIS mantiene la **tendencia estable** en los últimos años, que sirve de referencia para comprender el volumen y el tipo de trabajo realizado.

Concretamente, en 2024 se gestionaron:

- Expedientes: 172
 - Consultas: 37
 - Quejas: 134
 - Denuncias: 1
- Consultas por correo electrónico: 2.228



Los **ámbitos** en los que se concentra el mayor volumen de incidencias registradas durante 2024 muestran patrones persistentes de falta de accesibilidad y de barreras en el ejercicio efectivo de derechos.

En primer lugar, destacan las dificultades en la relación con las **administraciones públicas**, especialmente en lo relativo a los procesos de valoración del grado de discapacidad, la tramitación de ayudas y prestaciones, así como la ausencia de apoyos adecuados para realizar gestiones de forma autónoma. Persisten demoras, falta de información accesible y procedimientos que no contemplan las necesidades específicas de las personas con discapacidad.

En segundo término, se identifican numerosos problemas en **espacios públicos y edificaciones**, tanto de titularidad pública como privada. Las



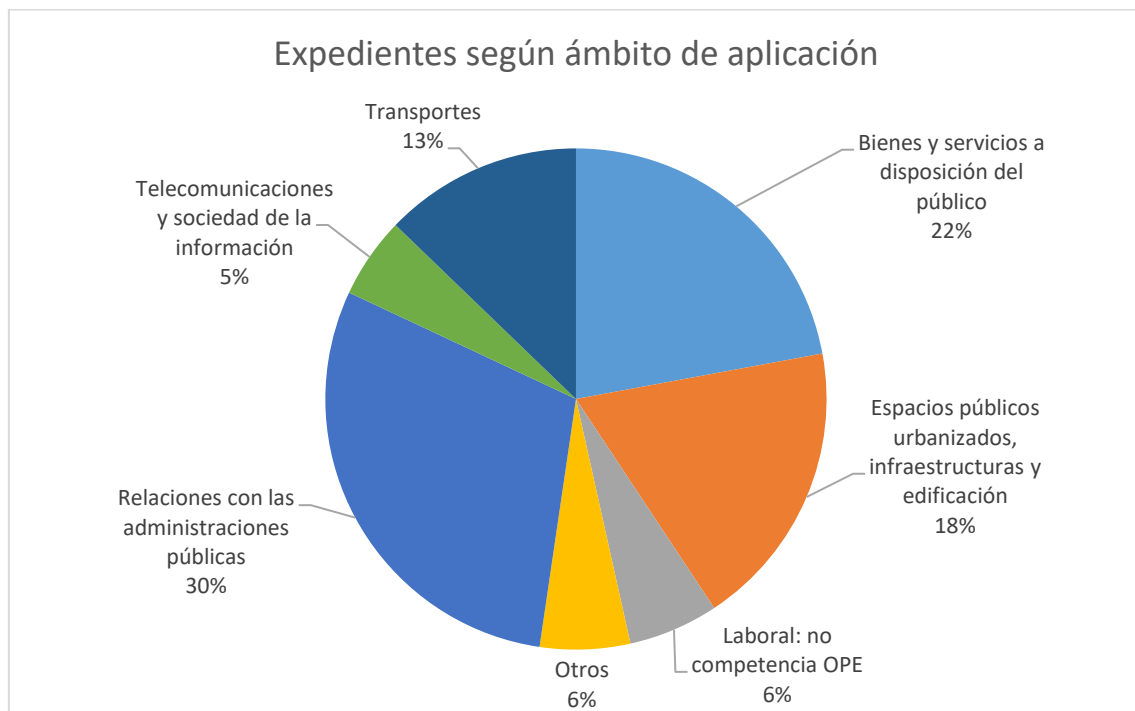
quejas se centran en la presencia de barreras arquitectónicas, la inexistencia o deficiente adecuación de rampas y ascensores, la mala señalización accesible o la falta de itinerarios seguros para la movilidad.

En el ámbito del **transporte**, las incidencias registradas abarcan estaciones ferroviarias y de autobuses sin condiciones adecuadas de accesibilidad, escasez de material móvil adaptado, fallos en la asistencia en los servicios de cercanías y dificultades continuadas en el transporte aéreo, especialmente en el manejo de ayudas técnicas y sillas de ruedas.

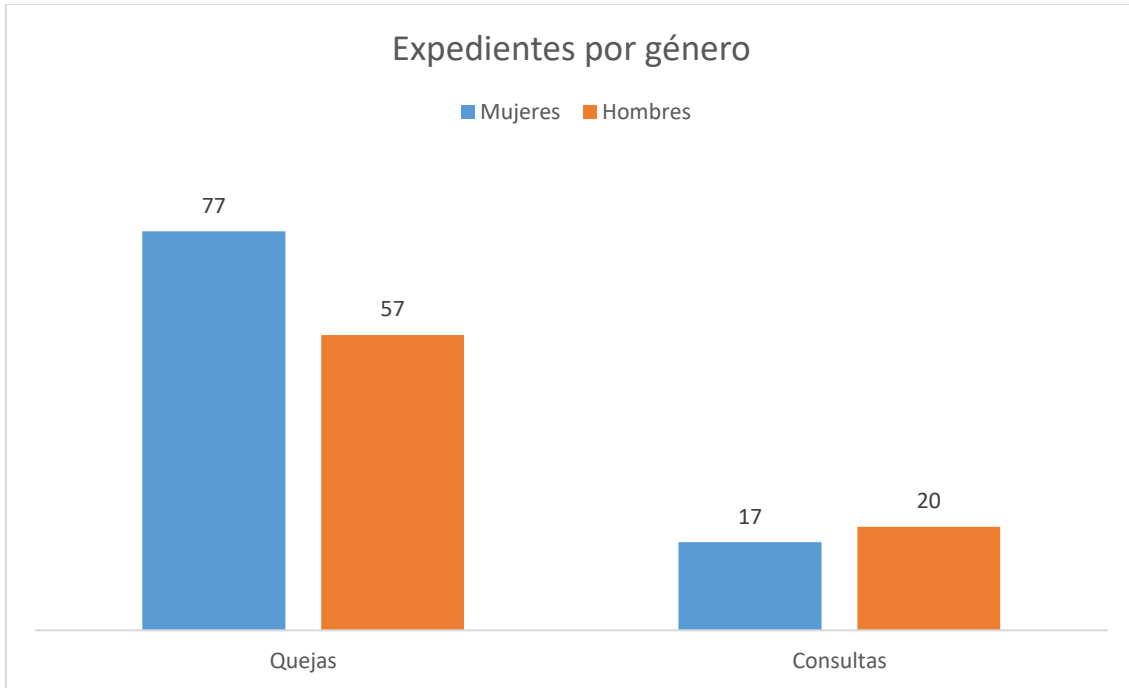
Asimismo, se detecta un número significativo de reclamaciones relacionadas con **bienes y servicios destinados al público**, con especial incidencia en el sector de la banca, los seguros y la atención presencial. Las barreras comunicativas, la falta de productos accesibles y la inexistencia de protocolos de atención adaptados siguen siendo motivos reiterados de queja.

En el ámbito de las **telecomunicaciones y los contenidos audiovisuales**, continúa la preocupación por la insuficiente accesibilidad de páginas web, aplicaciones, servicios digitales y emisiones audiovisuales, lo que limita el acceso a la información y a servicios esenciales.

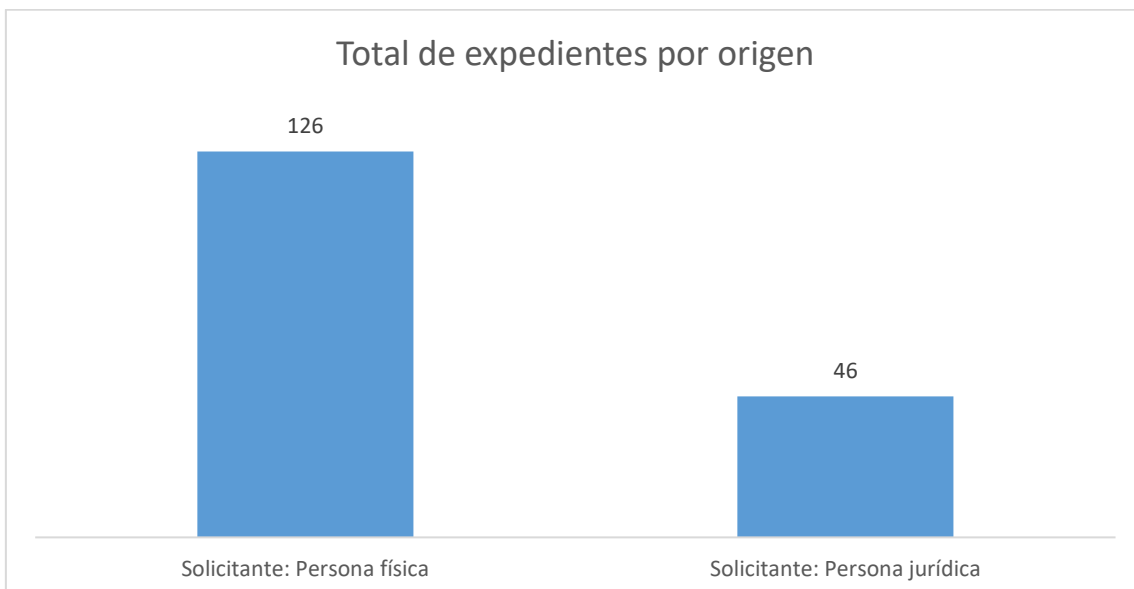
Finalmente, persisten obstáculos importantes en el **acceso a la justicia**, debido a la falta de recursos accesibles en sedes judiciales, la inexistencia de información procesal en formatos adaptados y la escasez de apoyos para garantizar una participación plena en los procedimientos judiciales.



Desde la **perspectiva de género** de los expedientes, las quejas proceden mayoritariamente de mujeres (99), mientras que hay más hombres que presentan consultas (73).

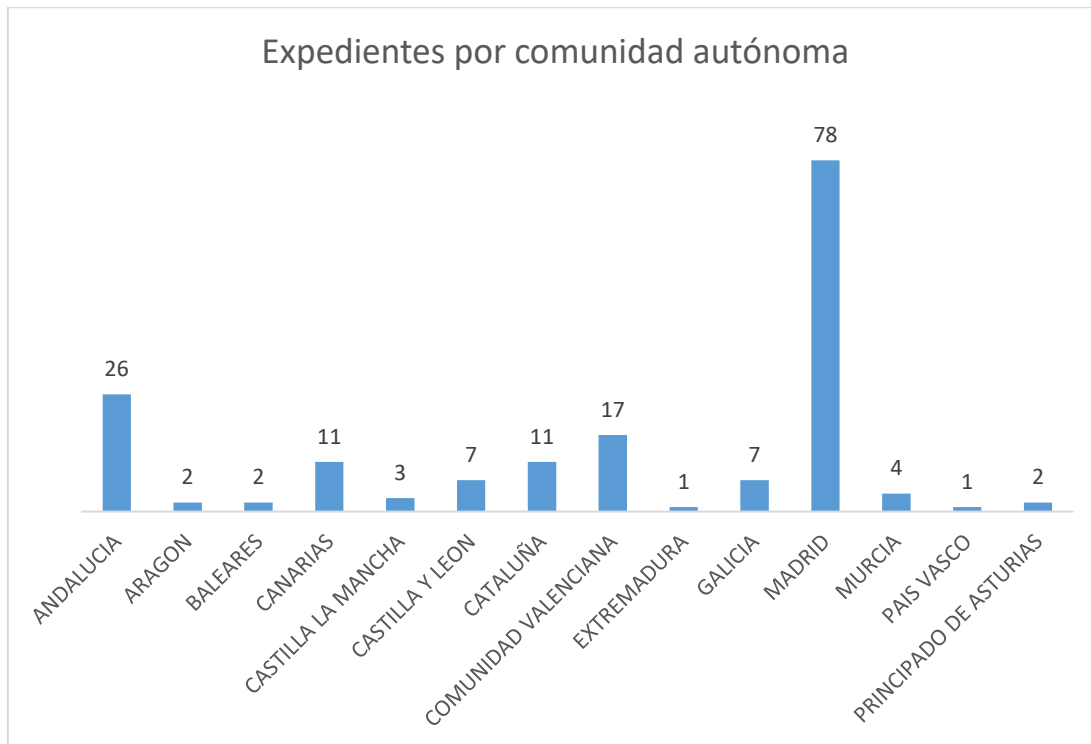


Atendiendo al origen de los expedientes, se encuentra que la mayoría son iniciados por personas físicas, aunque también hay un gran número de ellos iniciados por personas jurídicas, principalmente provenientes del ámbito asociativo de la discapacidad.





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.

4. Seguimiento de expedientes

Durante 2024 se ha hecho seguimiento a 24 expedientes para comprobar si se han implementado mejoras tras los informes de recomendaciones de la OADIS.

Así, se ha comprobado la realización de cambios o mejoras en diferentes ámbitos:

- Obras para hacer accesibles estaciones de tren (Orcasitas, Alcalá de Henares, Atocha, Bilbao, Vila-real).
- Nueva operativa de venta y tarifaria en RENFE para menores que utilicen plazas H junto con acompañantes.
- Desarrollo del Plan de Educación Inclusiva al que se refiere la disposición adicional cuarta de la Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, que establece directrices sobre la evolución de la escolarización del alumnado con necesidades educativas especiales.
- Actualización de la orden de tiempos adicionales en procesos selectivos.
- Remisión de casos de falta de accesibilidad en diferentes establecimientos al Consejo para la Promoción de Accesibilidad y Supresión de Barreras de la Comunidad de Madrid.
- Promoción de uso de terminología correcta y lenguaje adecuado sobre personas con discapacidad en publicaciones oficiales.
- Implantación de subtulado en comunicaciones institucionales del Gobierno.
- Inicio de proyectos de reurbanización y cambio de cartelería de IFEMA MADRID para adecuarlo a la normativa sobre accesibilidad.
- Aumento del número de plazas de aparcamiento para personas con movilidad reducida en el Hospital Quirón Salud de A Coruña.

5. Recomendaciones

A partir de los datos recurrentes y la experiencia acumulada de la Oficina, destacan las siguientes **recomendaciones de carácter general**, coherentes con las necesidades detectadas por la OADIS a través de su actividad:

1) Reforzar la accesibilidad y atención en las Administraciones Públicas

- Reducir tiempos de tramitación en valoraciones de discapacidad y dependencia.
- Garantizar apoyos y adaptaciones en universidades y centros educativos.
- Asegurar la accesibilidad de servicios telefónicos y electrónicos dirigidos a población vulnerable.

2) Impulsar la accesibilidad universal en espacios públicos y edificios

- Asegurar que los edificios públicos y los de concurrencia pública cumplan la normativa.
- Planificar accesibilidad en establecimientos y eventos institucionales y culturales.
- Facilitar la eliminación de barreras en comunidades de propietarios.

3) Mejorar la accesibilidad en transportes

- Acelerar la adaptación de estaciones pendientes.
- Asegurar la accesibilidad en todas las líneas y medios de transporte.
- Formar al personal en derechos y atención a personas con discapacidad.

4) Garantizar la igualdad en bienes y servicios al público

- Supervisar casos de trato discriminatorio en banca y seguros.
- Aumentar la accesibilidad de la tecnología financiera y los TPV.
- Promover la creación de páginas web y servicios de atención accesibles.

5) Fomentar el uso adecuado del lenguaje y la comunicación accesible

- Impulsar subtítulo, lengua de signos y lectura fácil en comunicaciones institucionales.
- Promover que los medios utilicen siempre “personas con discapacidad” como término correcto.

6) Ampliar la visión en materia de discapacidad en el ámbito laboral

- Dado el elevado número de consultas recibidas sobre cuestiones laborales, sería recomendable avanzar hacia una mayor coordinación o capacidad de actuación en este ámbito con la Inspección de Trabajo y organismos competentes.