



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES
Y AGENDA 2030



OFICINA DE ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD INFORME ANUAL 2020



ÍNDICE

| | |
|--|----|
| I. INTRODUCCIÓN | 3 |
| II. MEMORIA AÑO 2020..... | 5 |
| 1. ÁMBITOS DE APLICACIÓN | 6 |
| 2. EXPEDIENTES POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS..... | 6 |
| 3. EXPEDIENTES DE 2016 A 2020 | 8 |
| 4. PERSPECTIVA DE GÉNERO | 8 |
| III. INFORMES DEL AÑO 2020..... | 9 |
| 1. TELECOMUNICACIONES Y SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN | 9 |
| 2. ESPACIOS PÚBLICOS URBANIZADOS Y EDIFICACIONES..... | 10 |
| 3. ACCESO Y UTILIZACIÓN DE LOS MEDIOS DE TRANSPORTES | 10 |
| 4. BIENES Y SERVICIOS A DISPOSICIÓN DEL PÚBLICO..... | 11 |
| 5. RELACIONES CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS..... | 12 |
| 6. RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA..... | 14 |
| 7. PATRIMONIO CULTURAL | 14 |
| IV. DENUNCIAS..... | 15 |

I. INTRODUCCIÓN

El presente informe, correspondiente al año 2020, recoge, en su primera parte, la información estadística de la actividad desarrollada por la Oficina de Atención a la Discapacidad (OADIS).

En la segunda, se informa sobre aquellos expedientes que se consideran más relevantes.

Las funciones de la OADIS son:

- a) Prestar asesoramiento con carácter facultativo y no vinculante.
- b) Estudiar y analizar las consultas, quejas o denuncias en materia de discriminación por razón de la discapacidad, sin perjuicio de las atribuciones de los organismos y autoridades que sean competentes.
- c) Proponer al Pleno, para su consideración, medidas o decisiones que prevengan estructural y coyunturalmente situaciones de discriminación por razón de discapacidad.
- d) Efectuar el seguimiento de las medidas propuestas que prevengan situaciones de discriminación.
- e) Elaborar, con carácter anual, para su elevación al Pleno del Consejo, un informe sobre la situación de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad y sus familias.
- f) Elaborar, con carácter anual un informe sobre el cumplimiento de las obligaciones en materia de accesibilidad en el ámbito de Tecnologías y Sociedad de la Información.
- g) Elaborar, con carácter anual, para la Comisión Permanente del Consejo, un informe sobre los hechos recogidos en los expedientes tramitados por la Oficina.
- h) Emitir un informe previo a la instrucción de un expediente de infracciones y sanciones.
- i) Colaborar con los órganos judiciales y administrativos en los asuntos que estos le requieran.
- j) Aquellas otras que pueden atribuírsele en virtud de disposiciones normativas con rango legal o reglamentario

Dentro de la obligatoriedad de emitir informe, prevista 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, se incorpora dentro del apartado de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información, la información requerida en dicho real decreto en base a las consultas y quejas formuladas.

II. MEMORIA AÑO 2020

RESUMEN GENERAL DE INFORMES

- Consultas: 109
- Quejas: 301
- Denuncias: 0
- **TOTAL: 410**



Además, se han atendido **1.909 correos y 285** llamadas telefónicas.

1. ÁMBITOS DE APLICACIÓN

- A) Consultas, quejas y denuncias formuladas durante el año 2020 según ámbitos de aplicación.

| ÁMBITOS DE APLICACIÓN | NÚMERO DE EXPEDIENTES |
|---|-----------------------|
| Telecomunicaciones y sociedad de la información | 15 |
| Espacios públicos urbanizados y urbanizables | 99 |
| Acceso y utilización de los medios de transportes | 36 |
| Bienes y servicios a disposición del público | 34 |
| Relaciones con las Administraciones públicas | 154 |
| Administración de Justicia | 3 |
| Patrimonio Cultural | 1 |
| TOTAL | 342 |

- B) Consultas y/o quejas formuladas en materias que no son competencia de la OADIS.

| ÁMBITO DE ACTUACIÓN | NÚMERO DE EXPEDIENTES |
|---------------------|-----------------------|
| Laboral | 24 |
| Otros | 44 |
| TOTAL | 68 |

2. EXPEDIENTES POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS

Con la ley de datos de carácter personal, no todas las personas físicas que presentan consultas y quejas informan a qué comunidad autónoma pertenecen y, por consiguiente, los datos son estimativos.

| COMUNIDADES AUTÓNOMAS | |
|------------------------------|-----|
| Andalucía. | 35 |
| Aragón. | 2 |
| Asturias. | 4 |
| Castilla-León. | 15 |
| Castilla-La Mancha. | 10 |
| Cataluña. | 15 |
| Extremadura. | 3 |
| Galicia. | 10 |
| Canarias. | 5 |
| Madrid. | 289 |
| Navarra. | 2 |
| País Vasco. | 3 |
| Valencia. | 10 |
| Baleares | 0 |
| La Rioja | 0 |
| Cantabria | 1 |
| Murcia | 6 |
| Ceuta | 0 |
| Melilla | 0 |

3. EXPEDIENTES DE 2016 A 2020

| AÑO | Nº EXPEDIENTES | INCREMENTO |
|------|----------------|------------|
| 2016 | 676 | +0,15% |
| 2017 | 751 | +11,09% |
| 2018 | 770 | +2,53% |
| 2019 | 815 | +5,84% |
| 2020 | 410 | -49,63% |

4. PERSPECTIVA DE GÉNERO

Se han abierto expedientes (consultas y/o quejas) de las personas con discapacidad individualizados. No se computan las organizaciones asociativas, ni los órganos públicos como género (aunque se haya interpuesto por hombre o mujer en su representación). Los expedientes han quedado distribuidos de la siguiente forma:

| Hombres/ Mujeres | Número |
|---|------------|
| Consultas hombres | 68 |
| Consultas mujeres | 41 |
| Quejas hombres | 246 |
| Quejas mujeres | 55 |
| Total consultas y quejas hombres | 314 |
| Total consultas y quejas mujeres | 96 |

III. INFORMES DEL AÑO 2020

1. Telecomunicaciones y sociedad de la información.
2. Espacios públicos urbanizados y edificaciones.
3. Acceso y utilización de los medios de transporte.
4. Bienes y servicios a disposición del público.
5. Relaciones con las Administraciones públicas.
6. Administración de Justicia.
7. Patrimonio Cultural.

1. TELECOMUNICACIONES Y SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

En relación con las quejas y consultas recibidas en este ámbito es importante destacar las siguientes:

1.-Queja por la ausencia de accesibilidad de las aplicaciones de información y diagnóstico de la COVID-19 que se pusieron a disposición de los ciudadanos por las administraciones. El expediente finalizó con una propuesta de recomendación para la mejora de los requisitos de accesibilidad previstos en la normativa para páginas web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.

2.-Asimismo se han tramitado tres quejas por la ausencia de accesibilidad de la página web de RENFE, de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) y del Instituto Nacional de Tecnologías Educativas y de Formación del Profesorado (INTEF).

En todos los casos, la respuesta de los responsables ha sido que están trabajando para la mejora de la accesibilidad de sus páginas web.

3.-También se ha recibido una queja por la ausencia de accesibilidad de la aplicación para móviles Radar Covid, si bien no se ha recibido el informe solicitado a la Secretaría de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial, a través de los medios de comunicación se publicó que están realizando mejoras para garantizar la accesibilidad de la aplicación.

Por otra parte, cabe destacar, según la información publicada por CESYA (Centro Estatal del Subtitulado y Audiodescripción) lo siguiente:

«En el año 2020, el porcentaje de subtítulos mostrados en la TDT se elevó hasta el 85,84%, un 2,31% más que en el periodo anterior, llegando a alcanzar la cifra más alta de su historia. Por otro lado, el número de horas de programación audiodescrita semanal aumentó hasta lograr una media de 8,04 horas, aproximadamente (una hora más que en 2019). Lo mismo ha sucedido con la media de horas semanales interpretadas a lengua de signos española, que en 2020 se ha situado en 5,49 horas, frente a la media de 4,74 horas del año anterior».

2. ESPACIOS PÚBLICOS URBANIZADOS Y EDIFICACIONES.

En relación con las quejas y consultas recibidas en este ámbito cabe destacar que un número importante se refieren a la ausencia de accesibilidad en locales comerciales y restaurantes.

También, se recibieron un número importante de consultas y quejas relativas a la ausencia de accesibilidad en edificios que se rigen por la Ley de Propiedad Horizontal. Tanto consultas sobre cómo solicitar a la comunidad de propietarios la ejecución de obras de accesibilidad, como quejas por incumplimiento de las obligaciones de ejecutar dichas obras por las comunidades.

Al mismo tiempo, se siguen recibiendo quejas de espacios públicos urbanizados que tienen barreras de accesibilidad, aceras sin rebajes, cruces peatonales provisionales por obras que no son accesibles, etc...

Por último, quejas por ausencia de accesibilidad de centros sanitarios, hoteles, locales comerciales, restaurantes, comisarías de policía y edificios administrativos.

3. ACCESO Y UTILIZACIÓN DE LOS MEDIOS DE TRANSPORTES

En relación con las quejas y consultas recibidas en este ámbito cabe destacar las siguientes:

- a) Metro de Madrid: Se han recibido quejas por averías frecuentes en ascensores, falta de pulsador para avisar al conductor para desplegar la rampa o averías en la misma.
- b) Quejas por la ausencia de información en las páginas web de las empresas de autobuses interurbanos sobre los protocolos para adquirir un billete para personas con movilidad reducida; necesidad de comprar el billete con mucha antelación y ausencia de autobuses con plazas para personas en silla de ruedas.
- c) Quejas por la ausencia de accesibilidad en estaciones de trenes de cercanías en Madrid y Valencia.
- d) Queja porque el Convenio de Montreal considera que los productos de apoyo como las sillas de ruedas son equipaje, de modo que la indemnización en caso de pérdida o deterioro no cubre el valor real, que es mucho mayor. Actualmente, se está revisando para solucionar este problema.

4. BIENES Y SERVICIOS A DISPOSICIÓN DEL PÚBLICO

En relación con las quejas y consultas recibidas en este ámbito es importante destacar las siguientes:

- a) Se recibieron varias quejas de personas porque sus familiares estaban ingresados por COVID-19 y les informaron que «no eran candidatos para acceder a la UCI, en el caso de que fuese necesario, debido a su discapacidad».
- b) Quejas por denegación de acceso a centros comerciales de personas con autismo que no llevaban mascarilla, estando exentos de llevarla en esos casos.
- c) Se recibieron varias quejas de una persona con discapacidad contra Paradores Nacionales porque le cobraron la habitación accesible al precio de las habitaciones superiores y no con el precio de la habitación estándar, de acuerdo con la política de precios de Paradores Nacionales. Este error se produjo en varias ocasiones.
- d) Queja por no poder adquirir entradas gratuitas para personas con discapacidad a través de las páginas web de los museos estatales
- e) Queja por la ausencia de accesibilidad en 20 Teatros y Salas de conciertos de Madrid por existir barreras arquitectónicas; ausencia de bucle de inducción;

ausencia de sistema de subtitulado; dificultades para adquirir entradas para personas con discapacidad. Con la información recibida de dichos Teatros se ha concluido lo siguiente:

«En el estudio del informe aportado por CERMI y de las respuestas de los gestores de los teatros se plantean problemas de carácter técnico que consideramos deben ser valoradas por el Ayuntamiento de Madrid, como órgano competente para la valoración de las condiciones de accesibilidad de estos edificios y, por tanto, para acordar si procede requerir las medidas o ajustes razonables e, incluso, iniciar un procedimiento de infracciones y sanciones.

Por esta razón se va a remitir la solicitud e informe de CERMI al Ayuntamiento de Madrid, junto a esta conclusión y los informes recibidos».

5. RELACIONES CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

En relación con las quejas y consultas recibidas en este ámbito se destacan las siguientes:

- a) Cermi presentó una queja por la demora importante que se está produciendo en la valoración del grado de discapacidad en todas las comunidades autónomas. Dicha demora se produce por las medidas de prevención de contagios y el tiempo que estuvieron cerrados los centros de valoración por el estado de alarma. Estos motivos se acumulan a la situación de demora que ya se producía en una situación normal. Las comunidades autónomas informan que están adoptando medidas para reducirla.
- b) CERMI y Fiapas presentaron una queja por los problemas que estaban teniendo las personas con discapacidad para acceder a la información que facilitaban las administraciones públicas sobre la pandemia (comparecencias de autoridades e información administrativa).
- c) Se ha recibido una queja y varios correos electrónicos de padres que solicitan que la prestación regulada en el Real Decreto 1148/2011, de 29 de julio, para la aplicación y desarrollo, en el sistema de la Seguridad Social, de la prestación económica por cuidado de menores afectados por cáncer u otra

enfermedad grave, no se extinga al cumplir el hijo los 18 años, sino que se mantenga mientras exista la situación de dependencia familiar.

d) Se han recibido consultas y quejas sobre el procedimiento de valoración del grado de discapacidad, sobre ayudas y prestaciones, beneficios fiscales, tarjeta de aparcamiento, atención temprana, etc.

e) Quejas sobre la ausencia de apoyos suficientes en centros educativos, incluida la Universidad. Por ejemplo, se ha tramitado la queja de dos estudiantes con discapacidad que no pueden obtener los certificados de la Escuela Oficial de Idiomas porque no se les exime de alguno de los exámenes.

f) Consultas sobre la equiparación entre pensionista por incapacidad permanente y personas con un grado igual o superior al 33 por ciento de discapacidad, sobre todo por los problemas para acreditar dicha equiparación y los efectos de la sentencia del Tribunal Supremo en cuanto a las ayudas en el empleo.

g) Quejas sobre convocatorias de acceso a empleo público por la ausencia de plazas reservadas; por no reservar las notas de los exámenes aprobados en anteriores convocatorias; sobre la preferencia en la elección de destinos o sobre la adaptación de tiempos y medios en el examen.

h) En relación con una queja de CERMI, de la que se está haciendo un seguimiento, la Comisión Delegada de la Conferencia General de Política Universitaria asume la necesidad de hacer efectivo el mandato legal al que hacía referencia CERMI en su escrito y que, desde las administraciones con competencia en materia educativa, deben adoptarse las medidas pertinentes para constituir una cultura de accesibilidad universal.

i) Se recibió la queja de CERMI por la ausencia de accesibilidad del teléfono de emergencias 112 en la que se han emitido dos conclusiones: una, en la que se consideraba que la accesibilidad al servicio de emergencias 112 no estaba garantizada para las personas sordas o con discapacidad auditiva a pesar de la existencia de centros de intermediación, y dos, en la que la OADIS va a realizar un seguimiento en el que solicitará información sobre las nuevas regulaciones que van a afectar a la accesibilidad al número 112.

6. RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

Se han tramitado tres quejas y destaca la presentada por FIAPAS en relación con la celebración de un juicio en el que una persona sorda necesitaba utilizar subtitulado, pero no se había aprobado esta medida de accesibilidad.

7. PATRIMONIO CULTURAL

En este ámbito se ha tramitado una queja de CERMI por los problemas de accesibilidad del Monasterio de Uclés que, según el informe recibido, ya se está solucionando.

IV. DENUNCIAS

En 2020 no se han emitido informes de actuaciones previas por no haberse iniciado ningún expediente de infracciones y sanciones.

V. CONCLUSIONES

En este informe se pretende recoger los aspectos más importantes de la situación de la igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad en España en el año 2020.

La situación sanitaria producida por la pandemia por la COVID-19 ha motivado que aparezcan nuevos problemas en la igualdad de oportunidades y accesibilidad para las personas con discapacidad y que se agraven los que ya existían.

Así se ha tramitado una queja por los problemas de accesibilidad en las aplicaciones y páginas web de información y seguimiento de la COVID-19 (aplicación Covid y aplicación Radar Covid) en los que se está trabajando para dar una solución. Se va a proponer al Pleno del Consejo Nacional de la Discapacidad una recomendación para que se incluya la lengua de signos y los pictogramas o la lectura fácil en los estándares de accesibilidad de las páginas web y aplicaciones para móviles de sector público.

En cuanto al ámbito de transporte siguen las quejas por los problemas de accesibilidad en autobuses de largo recorrido por la ausencia de información sobre servicios con plazas reservadas para personas en silla de ruedas así como sobre el protocolo para la compra de billetes. Sigue existiendo muchas dificultades para la utilización de este tipo de transporte por las personas con discapacidad, especialmente si son personas con movilidad reducida, por la poca oferta de recorridos en autobuses de largo recorrido con plazas para personas con movilidad reducida.

Se recibieron quejas por la denegación de acceso a las UCI de personas con discapacidad por la COVID-19. La Dirección General de Derechos de las Personas con Discapacidad solicitó al Comité de Bioética de España un informe acerca de las implicaciones éticas que para las personas con

discapacidad podían tener las Recomendaciones publicadas por el Grupo de Trabajo de Bioética de la Sociedad Española de Medicina Intensiva, Crítica y Unidades Coronarias (SEMICYUC), bajo el título de “Recomendaciones éticas para la toma de decisiones en la situación excepcional de la crisis sanitaria por pandemia por COVID-19 en las unidades de cuidados intensivos”.

El informe del Comité de Bioética realiza algunas recomendaciones entre las que se incluye que cualquier criterio no debe aplicarse de forma automática, sino que hay que valorar la situación de cada paciente.

Además, en su informe se indica que “A la luz de estos preceptos (Convención de Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad), resulta claro que la discapacidad de la persona enferma no puede ser nunca por sí misma un motivo que priorice la atención de quienes carecen de discapacidad”.

Por otra parte, el Ministerio de Sanidad publicó un “informe sobre los aspectos éticos en situaciones de pandemia: El SARS-CoV-2” en el que se recogen varias recomendaciones, en concreto la número 10 hace referencia a que no se permite la discriminación por razón de discapacidad en el acceso a determinados recursos asistenciales, es decir, que sea un criterio de priorización para excluir de dichos recursos a las personas con discapacidad, en la situación de la pandemia:

Debido a las medidas que se tuvieron que adoptar durante el estado de alarma se han recibido muchas quejas por la demora importante en la citación para la valoración del grado de discapacidad y los problemas que ha causado para poder mantener determinadas prestaciones (por ejemplo, la asignación por hijo a cargo, la condición de familia numerosa) o poder acceder a las mismas. Las comunidades autónomas han informado que están adoptando medidas para reducir los plazos.

En cuanto a las comparecencias del Presidente, Ministros y autoridades en las ruedas de prensa durante el estado de alarma, en un principio hubo problemas de accesibilidad por la ausencia de subtítulo e interpretación en lengua de signos, que fueron subsanados.

Como en años anteriores sigue presente la solicitud de que el número 112 sea accesible para las personas sordas ya que todavía no cumple con los requisitos de accesibilidad que permita hacer una llamada en igualdad de condiciones que el resto de la población, se va a realizar un seguimiento de la normativa pendiente de aprobar que puede afectar a la accesibilidad del este número de emergencias.

También este año 2020 se han recibido quejas y consultas por correo electrónico solicitando la modificación del Real Decreto 1148/2011, de 29 de julio, para la aplicación y desarrollo, en el sistema de la Seguridad Social, de la prestación económica por cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave de forma que esta prestación no desaparezca al cumplir 18 años ya que la situación de dependencia sigue existiendo e incluso puede haberse agravado.

Durante este año, cabe destacar que la OADIS ha atendido numerosas consultas y quejas a través del correo electrónico (1.909 correos atendidos) que permitió, durante la situación de confinamiento motivada por el estado de alarma, poder orientar a las personas con discapacidad en dudas sobre salidas, desplazamientos para ayudar a familiares con discapacidad, prestaciones etc...

En el año 2020 se ha dado solución a algunas de las quejas que hemos tramitado:

-el Colegio de Abogados de Madrid dispuso una dirección de correo electrónico para que las personas sordas puedan solicitar una cita para recibir orientación jurídica en respuesta a una queja iniciada de oficio por la OADIS.

-se modificó la normativa de Seguridad Social que regulaba una prestación únicamente para madres con discapacidad (con un grado igual o superior al 65 por ciento) de forma que se extiende a los padres ya que hasta ese momento se reconocía sólo a las madres. Esto había motivado una queja que la OADIS tramitó en 2019.

-se inició un expediente de queja por los problemas de accesibilidad que había en una calle de Madrid, camino de Perales, motivados por coches mal aparcados u aceras estrechas. Se han recibido dos informes del Ayuntamiento

de Madrid en los que explican las medidas adoptadas para dar solución al problema que comprende retirada de vehículos, multas por mal estacionamiento, vigilancia y un proyecto de mejora de la accesibilidad.

-El Ministerio de Universidades nos ha informado que la Comisión Delegada de la Conferencia General de Política Universitaria asume que es necesario que se haga efectivo el mandato legal de inclusión en los currículos formativos de las universidades la accesibilidad universal estimando así la queja tramitada por la OADIS.

-la Oficina de Atención a la Discapacidad tramitó una queja por la ausencia de accesibilidad del edificio del Museo Sorolla. Según la información del Ministerio de Cultura se va a tramitar la contratación de la ejecución de las obras que, se estima podrán empezar a finales de 2021.