



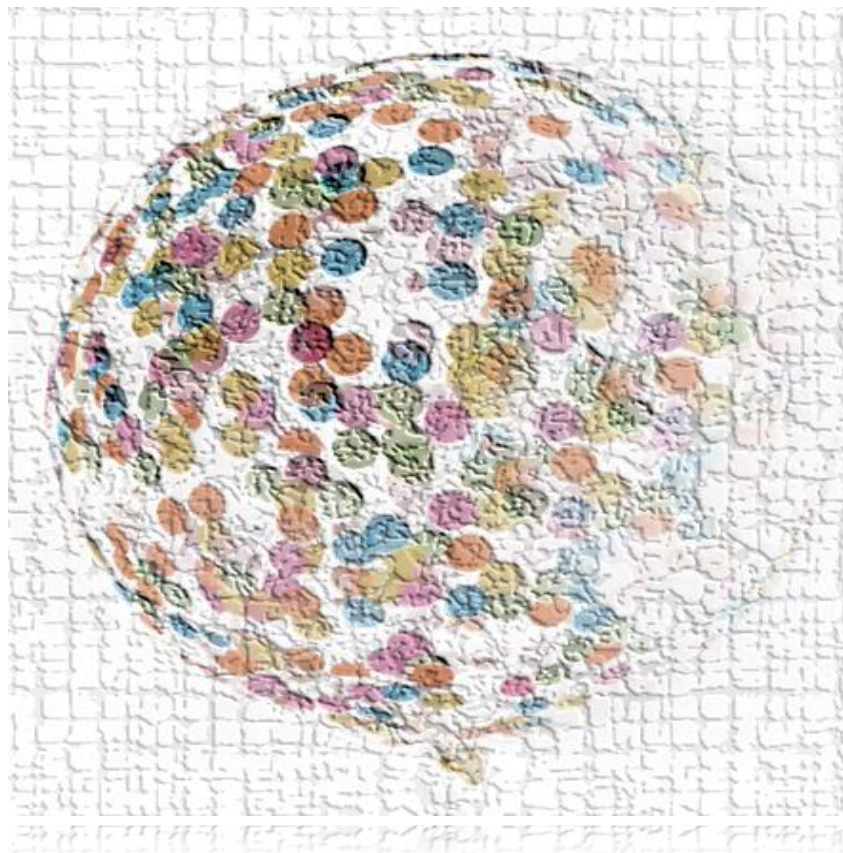
GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES
Y AGENDA 2030



OFICINA DE ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD

INFORME ANUAL 2021



ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN	3
II. MEMORIA AÑO 2021.....	7
1. ÁMBITOS DE APLICACIÓN	8
2. EXPEDIENTES POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS.....	9
3. EXPEDIENTES DE 2016 A 2021	10
1. PERSPECTIVA DE GÉNERO.....	10
III. INFORMES DEL AÑO 2021	11
1. TELECOMUNICACIONES Y SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	12
2. ESPACIOS PÚBLICOS URBANIZADOS Y EDIFICACIONES.....	15
3. ACCESO Y UTILIZACIÓN DE LOS MEDIOS DE TRANSPORTES	17
4. BIENES Y SERVICIOS A DISPOSICIÓN DEL PÚBLICO.....	18
5. RELACIONES CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.....	20
6. RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA.....	22
7. PATRIMONIO CULTURAL	22
IV. DENUNCIAS.....	23
V. CONCLUSIONES	23

I. INTRODUCCIÓN

El presente informe, correspondiente al año 2021, 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.

La Oficina de Atención a la Discapacidad atiende consultas y quejas por discriminación de las personas con discapacidad, por lo que es un mecanismo para la defensa de los derechos de las personas con discapacidad reconocidos en la Convención de Naciones Unidas sobre los derechos de las Personas con Discapacidad, el Real Decreto Legislativo 1/2013 de 29 de noviembre que aprueba el Texto Refundido de la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y de su Inclusión Social y el resto de normativa que establece las condiciones básicas de accesibilidad y medidas de acción positiva para las personas con discapacidad.

La Oficina de Atención a la Discapacidad es el órgano del Consejo, de carácter permanente y especializado, encargado de promover la igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

Cabe destacar algunas situaciones de discriminación para las personas con discapacidad que se han solucionado con la tramitación de un expediente ante la Oficina de Atención a la Discapacidad.

En 2021 se han realizado las obras para que sea accesible el mostrador de entrada al edificio del Congreso de los Diputados por la calle Cedaceros.

En 2021 se ha atendido a una recomendación aprobada en el informe anual de la OADIS de 2019 ya que se ha modificado la normativa que regula el permiso por cuidado de hijo con enfermedad grave para que no se extinga a los 18 años sino que se mantiene hasta los 23 años del hijo o hija con discapacidad.

Asimismo, respecto a la Recomendación R/3/20, en la que se solicitaba que, en las futuras convocatorias de procesos selectivos para ingreso como personal laboral fijo, en la categoría de Ayudante de Gestión y Servicios Comunes de

personas con discapacidad intelectual, se estableciese la previsión de crear una lista o bolsa de candidatos para ser nombrados funcionarios interinos, esta previsión ya se recogió en la convocatoria de dicho proceso selectivo.

Se rectificó el error en varias campañas institucionales que se estaban emitiendo sin subtítulos así como, en un documental emitido en un canal de televisión, se sustituyó el uso de la palabra “minusválido” por persona con discapacidad.

Esa misma rectificación se ha realizado en varias páginas web de empresas a partir de quejas tramitadas en la OADIS.

También, en relación con varias quejas, se han recibido informes del Ayuntamiento de Madrid en el sentido de que se van a solucionar los problemas de accesibilidad de varias calles de la ciudad así como que se han realizado obras para mejorar la accesibilidad de los Jardines de Andrés Saborit

En la sede de la librería del BOE y del INE se están realizando obras para garantizar su accesibilidad.

La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) informó a la OADIS que se han realizado los cambios necesarios en su sitio web con el simulador de energía para que este sea accesible y el Alto comisionado contra la pobreza informa que va a realizar los trabajos para garantizar la accesibilidad de su página web.

La Secretaría de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital comunicó las modificaciones que se han realizado en la aplicación RADAR COVID para mejorar su accesibilidad.

Renfe adoptó medidas para garantizar la accesibilidad del transporte alternativo que se realizaba en autobús durante las obras de mejora de la línea de cercanías entre Murcia y Águilas; también se ha recibido información de que se van a ejecutar las obras para la accesibilidad de la oficina de venta de billetes de la estación de Príncipe Pío.

Un supermercado realizó modificaciones para que los datáfonos para el pago estuviesen a una altura que permita su utilización por las personas usuarias de silla de ruedas.

Y el Parador de Gredos ha retirado un cartel con la palabra “minusválido” en uno de los aseos.

Por último cabe destacar el incremento en el número de correos electrónicos que han sido atendidos, de 1.909 en 2020 a 3.749 en 2021. En cuanto al número de llamadas de teléfono atendidas, también hay un incremento, de 285 en 2020 a 433 en 2021.

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 de 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.

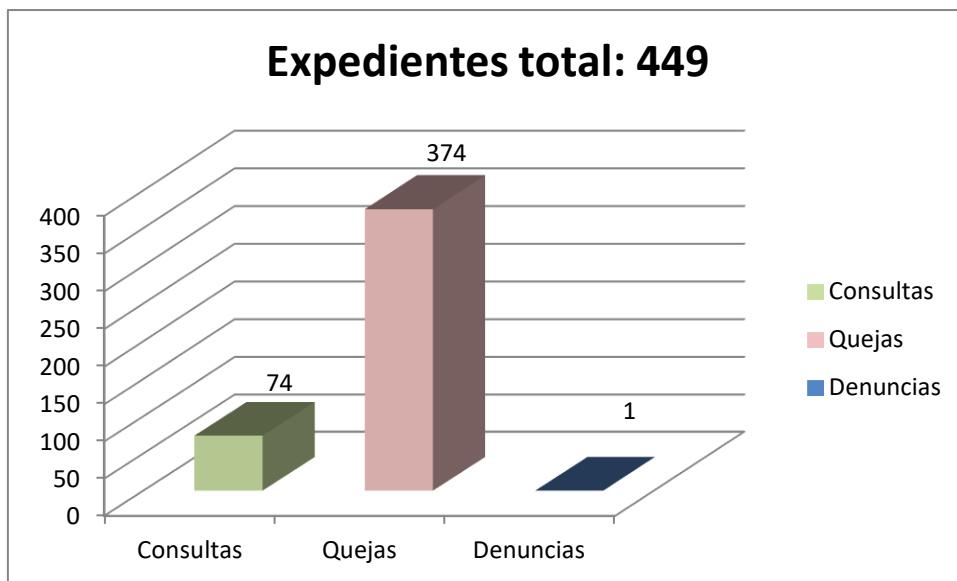
j) Aquellas otras que pueden atribuírsele en virtud de disposiciones normativas con rango legal o reglamentario.

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 2021

RESUMEN GENERAL DE INFORMES

- Consultas: 74
- Quejas: 374
- Denuncias: 1
- **TOTAL: 449**



Asimismo, se han atendido **3.749 correos y 433** llamadas telefónicas.

1. ÁMBITOS DE APLICACIÓN

A) Consultas, quejas y denuncias formuladas durante el año 2021 según ámbitos de aplicación.

ÁMBITOS DE APLICACIÓN	NÚMERO DE EXPEDIENTES
Telecomunicaciones y sociedad de la información	29
Espacios públicos urbanizados y urbanizables	109
Acceso y utilización de los medios de transportes	44
Bienes y servicios a disposición del público	52
Relaciones con las Administraciones públicas	186
Administración de Justicia	3
Patrimonio Cultural	1
TOTAL	424

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

ÁMBITO DE ACTUACIÓN	NÚMERO DE EXPEDIENTES
Laboral	6
Otros	18
Denuncias	1
TOTAL	25

2. EXPEDIENTES POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS

COMUNIDADES AUTÓNOMAS	
Andalucía	38
Aragón	7
Asturias	6
Castilla-León	14
Castilla-La Mancha	10
Cataluña	30
Extremadura	3
Galicia	13
Canarias	15
Madrid	277
Navarra	1
País Vasco	7
Valencia	16
Baleares	1
La Rioja	5
Cantabria	3
Murcia	2
Ceuta	1
Melilla	0

3. EXPEDIENTES DE 2016 A 2021

AÑO	Nº EXPEDIENTES	INCREMENTO
2016	676	+0,15%
2017	751	+11,09%
2018	770	+2,53%
2019	815	+5,84%
2020	410	-49,63%
2021	449	+ 9,51%

1. PERSPECTIVA DE GÉNERO

Datos relativos a expedientes iniciados por personas físicas.

Hombres/ Mujeres	Número
Consultas hombres	47
Consultas mujeres	24
Quejas hombres	199
Quejas mujeres	63
Total consultas y quejas hombres	246
Total consultas y quejas mujeres	87

III. INFORMES DEL AÑO 2021

La Oficina de Atención a la Discapacidad tiene competencias para atender consultas y quejas en los siguientes ámbitos previstos en el artículo 5 del Real Decreto Legislativo 1/2013 de 29 de noviembre que aprueba el Texto Refundido de la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y de su Inclusión Social:

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:

a) Quejas por la ausencia de accesibilidad en campañas institucionales:

–Campaña “Por un pacto digital” de la Agencia Española de Protección de Datos que no recogía subtítulos. La Agencia informa que incorporará los subtítulos en esa campaña y en las sucesivas que realice.

–Campaña del INCIBE (Instituto Nacional de Ciberseguridad de España) que no incorpora subtítulos. El INCIBE informa que ha sido un error en la emisión de la misma y se soluciona.

b) Quejas por publicaciones en redes sociales:

–Una campaña que denigra a las personas con discapacidad en TIK TOK. La Oficina de Atención a la Discapacidad no tiene competencias en materia de delitos de odio, por lo que se remite a la Unidad de criminalidad informática de la Fiscalía General del Estado (a la que le corresponde la notificación de contenidos ilegales para el bloqueo, retirada o restricción de acceso a los mismos) con el fin de que proceda a su valoración y, en su caso, inicie el procedimiento pertinente para la posible retirada de los contenidos presuntamente ofensivos o alentadores de un discurso de odio.

–Se inicia de oficio un expediente por comentarios que denigran a una persona con discapacidad en Twitter. Se trasladó a la Oficina Nacional de Lucha Contra los Delitos de Odio para su conocimiento.

c) Quejas por ausencia de accesibilidad en la televisión:

–La Oficina de Atención a la Discapacidad inició de oficio un expediente porque tuvo conocimiento a través de las redes sociales de que las personas sordas se quejaban del pequeño tamaño de la ventana del intérprete de lengua de signos, por lo que no es posible ver bien la interpretación en el canal de 24 horas de Televisión Española. La queja se refería también a la calidad de la interpretación en lengua de signos. Pero no fue posible estudiar estos hechos porque no se recibió respuesta a la petición de información solicitada a Televisión Española.

–FIAPAS presentó una queja por la ausencia de subtítulo en las emisiones audiovisuales de diferentes formatos y solicitó la necesidad de garantizar el subtítulo en cualquier formato (televisión en abierto, plataformas digitales, páginas web, y cuando se emitan los contenidos en redifusión por otros medios en los que se suele perder el subtítulo). La Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales informó que, actualmente, se está trabajando en la trasposición a la normativa nacional de la nueva Directiva 2018/1808, de 14 de noviembre lo que va a suponer una mejora respecto a la regulación vigente que sólo impone obligaciones respecto del servicio de comunicación audiovisual televisivo en abierto.

–Queja por el uso de la palabra “minusválido” en un documental. El canal de televisión informó que ha revisado todos los episodios de la serie para rectificarlo.

–La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia ha informado a la OADIS en relación con varias quejas por el posible incumplimiento en el número de horas de subtítulo, interpretación en lengua de signos y audiodescripción en televisión (ya que la CNMC es competente en la supervisión del cumplimiento de las obligaciones sobre medidas de accesibilidad en televisión previstas en el artículo 8 de la Ley 7/2010, de 31 de marzo, General Audiovisual).

En el siguiente enlace se publica el seguimiento de dicha supervisión:

<https://blog.cnmc.es/2022/01/03/contenidos-para-todos-la-accesibilidad-en-los-medios-audiovisuales/>

d) Quejas por la ausencia de accesibilidad de páginas web y aplicaciones para móviles:

–Queja por el sitio web de la CNMC (Comisión Nacional de Mercados y la Competencia) que disponía de un comparador de energía que no era accesible para las personas con discapacidad. La CNMC informó a la OADIS que se han realizado los cambios necesarios en el sitio web para que este sea accesible.

–Queja por la ausencia de accesibilidad en la nueva página web de la Agencia Estatal de Administración Tributaria. Dicha Agencia explicó que llevan años

realizando un esfuerzo por garantizar la accesibilidad de sus sitios web y solicita la colaboración de CERMI (entidad que presentó la queja) para identificar los criterios que no se cumplen y dar una solución.

–Queja por la ausencia de accesibilidad de la página web del Alto comisionado contra la pobreza infantil el cual informó que ha realizado una auditoría interna en la que se han detectado carencias y que están trabajando para solucionar las mismas y garantizar la accesibilidad.

–Quejas por la ausencia de accesibilidad de la aplicación Radar COVID. La Secretaría de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital comunicó las modificaciones que se han realizado en la aplicación para mejorar su accesibilidad.

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. En el caso de Madrid, se han ido recibiendo diversos informes de inspecciones que ha realizado el Ayuntamiento de Madrid al que se han ido remitiendo las quejas recibidas en esta Oficina.

Asimismo, 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 sobre espacios públicos urbanizados que tienen barreras de accesibilidad, aceras sin rebajes, cruces peatonales provisionales por obras que no son accesibles, etc...

Cabe mencionar algunos ejemplos de quejas que se han solucionado o están en el proceso de dar una solución:

–El Ayuntamiento de Madrid ha informado, como respuesta a varias quejas, que va a realizar obras de urbanización para garantizar la accesibilidad en la calle Gaspar Morales, el paso de peatones de la calle Oquendo con la calle Serrano de Madrid, el paso de peatones situado en la calle Campezo, 1 y en la Plaza de España.

–La Junta Municipal del Distrito de Chamberí informa que ha realizado una actuación para mejorar la accesibilidad de los Jardines de Andrés Saborit (eliminar escalones de acceso y cambio de pavimento).

–Se ha solicitado información a todas las comunidades autónomas en relación con una queja presentada por CERMI por la ausencia de accesibilidad en los municipios. Se concluye con la información recibida de las comunidades autónomas. Algunas tienen previstas medidas para avanzar en dicha accesibilidad (planes, subvenciones, etc...), pero no se han obtenido datos más concretos sobre la situación.

–El ascensor que comunica la Plaza Mayor de Palma con la parte baja de la ciudad ha estado averiado. El Ayuntamiento informó que se solucionó la avería y que se adoptarán medidas para asegurar su buen funcionamiento.

–El torno dispensador de una farmacia no era accesible. El propietario informó que realizará las obras necesarias para asegurar su accesibilidad.

–El Ayuntamiento de Palazuelo del Eresma, a partir de la queja de una persona con discapacidad, indica que realizará actuaciones para garantizar la accesibilidad de las calles a las que se refiere la queja.

–La sede de la Librería del BOE y del INE está realizando obras para garantizar su accesibilidad.

3. ACCESO Y UTILIZACIÓN DE LOS MEDIOS DE TRANSPORTES

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

–Metro de Madrid: Se han recibido quejas por averías y falta de limpieza en ascensores, falta de pulsador para avisar al conductor para desplegar la rampa, averías en la misma o ausencia de plataforma.

–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.

–Quejas por la ausencia de accesibilidad en estaciones de trenes de cercanías en Madrid (Aranjuez y Alcalá de Henares), Valencia o Sevilla, ausencia de megafonía en la estación de Fuengirola.

–Queja por no permitir a las personas con discapacidad el uso de pasos a nivel para cruzar en varias estaciones de cercanías de Cataluña que fue solucionada.

–CERMI presentó una queja porque se estaban realizando obras de mejora de la línea de cercanías entre Murcia y Águilas y el servicio alternativo en autobús no era accesible para personas con movilidad reducida. Renfe adoptó medidas e informó que ya era accesible.

–Oficina de venta de billetes de la estación de Príncipe Pío no es accesible, pero está previsto la ejecución de obras para garantizar su accesibilidad.

–Cambios en la política de acceso con perros guías en una compañía aérea que ha sido solucionado.

4. BIENES Y SERVICIOS A DISPOSICIÓN DEL PÚBLICO

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

–Se ha recibido una queja por una posible denegación de acceso a centros comerciales a personas con discapacidad que no llevaban mascarilla por razones de salud.

–Queja por el uso de la palabra “minusválido” en la página web de una aseguradora de una empresa de venta de diversos productos y servicios y de un supermercado. Se eliminó sustituyéndose por persona con discapacidad.

–Queja por un juego de cartas familiar en el que se recoge una pregunta que discrimina a las personas de talla baja, la empresa responsable informó que eliminaba la carta, así como otras que pudieran resultar ofensivas.

–Se estudió una noticia sobre la agresión que recibió una madre de un niño con autismo por parte de una persona que no estaba de acuerdo con la entrada preferente que, en los parques de atracciones, permiten a las personas con discapacidad, así como otra noticia sobre un niño con autismo que fue obligado a abandonar la playa por ir acompañado de su perro de asistencia.

Son situaciones que no se deben permitir y que demuestran que es necesario un mayor conocimiento y sensibilización hacia las personas con discapacidad y sus necesidades.

–Queja porque los datáfonos para el pago en un supermercado no están a una altura que permita su utilización por las personas usuarias de silla de ruedas. El supermercado ha informado que ha realizado cambios para que sea accesible el pago con tarjeta para todas las personas.

–Se remitió al Parador de Gredos una petición de información por un cartel en el que utilizaba la palabra “minusválido” para señalar el aseo de personas con discapacidad. Desde la entidad Paradores informaron que iban a revisar toda la cartelería para su retirada y sustitución por otra con la terminología adecuada.

–Se inicia un expediente de queja de oficio por un espectáculo taurino en el que se denigra a las personas de baja talla o con acondroplasia. Se solicitó un informe a la Fiscalía Provincial de Badajoz y se trasladó a la Fiscalía General

del Estado, Fiscal de Sala Coordinadora de los servicios especializados de atención a personas con discapacidad y mayores. Se han archivado las actuaciones, si bien la Fiscal de Sala ha remitido un escrito a la Dirección General de Derechos de las Personas con Discapacidad con las siguientes propuestas:

«En consecuencia, la Unidad coordinadora de los servicios especializados de atención a las personas con discapacidad y mayores de la Fiscalía General del Estado propone:

a) Con carácter general, una actuación transversal en relación con las personas con displasia ósea con actuaciones administrativas, legislativas o de otra índole que ahonden en el pleno ejercicio de todos los derechos humanos de las personas con discapacidad.

b) Con carácter particular, para los espectáculos cómico-aurinos, implica promover cambios legislativos y desarrollar políticas orientadas a proteger la dignidad e integridad personal de las personas con discapacidad que eviten prácticas que las comprometan, como las que tienen lugar en esos espectáculos cómico-aurinos. Paralelamente a las modificaciones normativas, que a continuación se señalan, debe correr un plan de inserción y formación laboral para que estas personas tengan acceso a un trabajo digno».

5. RELACIONES CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

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

a) En relación con la valoración del grado de discapacidad:

–Se siguen recibiendo quejas por la demora en la tramitación y por no estar de acuerdo con valoración del grado de discapacidad.

–También se reciben muchas consultas sobre la validez del certificado de discapacidad en otras comunidades autónomas, sobre los trámites a realizar si hay un cambio de residencia, plazos de reclamación y revisión, etc...

–En relación con la equiparación entre persona con un grado de discapacidad igual o superior al 33 por ciento y pensionista de incapacidad permanente se reciben consultas y quejas por el no reconocimiento de dicha equiparación.

Se reciben consultas sobre la posible homologación de los certificados de discapacidad de otros países en España y al revés.

b) Se reciben consultas y quejas relacionadas con las dificultades que tienen las personas con discapacidad para acceder a una vivienda porque, en muchos casos, las viviendas de protección oficial no son accesibles o porque el importe del alquiler sigue siendo elevado en relación con los importes de las pensiones no contributivas.

c) Se reciben consultas y quejas sobre prestaciones del Sistema de Seguridad Social.

d) Se reciben quejas por las prioridades que se han ido aplicando en la vacunación por COVID 19 por entender que no se daba prioridad a algunas personas con discapacidad.

e) En el ámbito de acceso al empleo público se han recibido quejas por varios motivos: cambio en el sistema de examen que no permite guardar la nota de anteriores convocatorias, distinta nota de corte, posible incumplimiento del cupo de reserva, etc...

f) En el ámbito de la educación se han recibido quejas por ausencia de apoyos en los centros.

g) Se reciben consultas generales sobre ayudas y beneficios para las personas con discapacidad en diversos ámbitos, como es el de los impuestos, sobre la tarjeta de aparcamiento, reserva de plaza de aparcamiento.

h) Se recibió una queja de dos alumnas que son personas sordas y solicitan adaptación y/o exención de exámenes de la Escuela Oficial de Idiomas. La normativa vigente no permite emitir un Título académico o certificación si no se han superado todas las pruebas.

i) Se recibió una queja de FIAPAS en la que ponía de manifiesto que durante esta circunstancia tan excepcional de la pandemia por COVID19 se ha consolidado el protagonismo de los entornos virtuales y la comunicación no presencial, poniendo de relieve carencias desde el punto de vista de la accesibilidad.

Se solicitó informe a cada una de las Comunidades Autónomas y a las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla.

De los informes recibidos, cabe destacar que –en la mayoría de las comunidades autónomas– se están implantando en el ámbito sanitario sistemas de citación por SMS, así como algunos sistemas de comunicación por texto, videoconferencia y videointerpretación, tanto para concertar cita como para recibir asistencia.

En algunos casos son proyectos en prueba.

La comunidad autónoma de Andalucía y de Castilla y León se han reunido con representantes de FIAPAS.

El hecho de haber trasladado esta queja ha motivado que, en algunas comunidades autónomas, se esté dando difusión, entre el personal de atención del ámbito sanitario, a los dos documentos que facilita FIAPAS para mejorar la comunicación con las personas sordas como es el caso de Andalucía, Aragón, Cantabria, Castilla La Mancha (que está estudiando la implantación de sistemas de comunicación por texto).

En los informes recibidos se aprecia un interés por seguir mejorando los canales de comunicación con las personas sordas o con discapacidad auditiva a través de nuevas aplicaciones y sistemas de comunicación, así como la implantación de bucles de inducción.

6. RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

Se ha recibido una queja por el trato recibido en un juzgado y otra por la situación de una persona con discapacidad en un centro penitenciario.

7. PATRIMONIO CULTURAL

Se ha recibido una queja relativa a la información sobre la accesibilidad del Monasterio de El Escorial al no dejar claro que sólo es accesible la planta baja.

IV. DENUNCIAS

En 2021 se ha emitido un informe de actuaciones previas en relación con la denuncia del CERMI por la ausencia de accesibilidad del número 112 de emergencias.

V. CONCLUSIONES

En este informe se pretende recoger los aspectos más importantes de la situación de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad en España durante el año 2021.

Cabe destacar el incremento en el número de correos electrónicos que han sido atendidos, de 1.909 en 2020 a 3.749 en 2021. En cuanto al número de llamadas de teléfono atendidas, también hay un incremento, de 285 en 2020 a 433 en 2021.

Siguen presentes algunos problemas derivados de la pandemia por COVID19 como son los problemas de comunicación en los servicios, la priorización en los procedimientos de vacunación, problemas por no poder acceder a locales comerciales con mascarillas.

Destacan, como en años anteriores, las quejas por las demoras en la valoración del grado de discapacidad que el año pasado se agravó por el tiempo en que no se pudieron realizar por el estado de alarma.

Y como en años anteriores, siguen siendo numerosas las quejas por ausencia de accesibilidad en locales comerciales y restaurantes, así como por los problemas que hay en las viviendas que se rigen por la ley de propiedad horizontal para la realización de obras de accesibilidad ya que, o bien no se ejecutan los acuerdos de realización de las obras, o no se atiende a estudiar las medidas de accesibilidad que solicitan las personas con discapacidad.

En 2021, se ha solucionado diversas situaciones de discriminación por discapacidad a partir de la tramitación de una queja ante la OADIS tal y como se explica en la introducción de este informe.

Alguno de estos casos es el de una queja tramitada en el año 2020 que finalizó con la realización de obras para que sea accesible el mostrador de acceso al edificio del Congreso de los Diputados por la calle Cedaceros

Asimismo, en 2021 se ha atendido a una recomendación aprobada en el informe anual de 2019. Se trata de la Recomendación R/26/19 en la que se solicitaba la modificación de la normativa para que el permiso por cuidado de hijo con enfermedad grave no se extinguiese al cumplir los 18 años, sino que se mantuviese mientras continuara existiendo la misma necesidad de atención y residiera con los padres. Se ha estimado en parte la recomendación ya que se ha modificado la normativa para mantener la prestación y el permiso hasta los 23 años.

Asimismo, respecto a la Recomendación R/3/20, en la que se solicitaba que, en las futuras convocatorias de procesos selectivos para ingreso como personal laboral fijo, en la categoría de Ayudante de Gestión y Servicios Comunes de personas con discapacidad intelectual, se estableciera la previsión de crear una lista o bolsa de candidatos para ser nombrados funcionarios interinos. La Secretaría General de la Función Pública informó que ya se estaba aplicando esta medida en la Resolución de 28 de julio de 2021 de la Secretaría de Estado de Función Pública (BOE de 31 de julio de 2021) por la que se convoca proceso selectivo para el ingreso como personal laboral fijo en el grupo profesional E0, especialidad Tareas Complementarias de Apoyo, sujeto al IV Convenio Único para el personal laboral de la Administración General del Estado, en plazas reservadas para ser cubiertas por personas que acrediten discapacidad intelectual