

OFICINA PERMANENTE ESPECIALIZADA

La Oficina Permanente Especializada es un órgano de carácter permanente y especializado del Consejo Nacional de la Discapacidad encargado de promover la igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal.

La Oficina Permanente Especializada presta servicios de asesoramiento, estudio y análisis de consultas, quejas o denuncias presentadas por las personas con discapacidad.

La Oficina Permanente Especializada presta sus servicios pensando en la no discriminación para la ciudadanía con discapacidad.

La Oficina Permanente Especializada realiza las actuaciones previas al procedimiento de infracciones y sanciones cuando la conducta infractora se proyecte en un ámbito territorial superior al de una Comunidad Autónoma.

OFICINA PERMANENTE ESPECIALIZADA



- **DIRECCIÓN:**
Pº de la Castellana, 67-6ª planta, despacho A-682
(acceso por entrada principal del Ministerio de Fomento)
- **TELÉFONOS:**
91 822 65 13/ 65 25/ 65 14/ 65 12/ 65 23
– Fax: **91 363 50 74**
- **CORREO ELECTRÓNICO:** oficinape@mspsi.es
- **MEDIOS DE TRANSPORTE:**
 - **Metro y Cercanías:** **Nuevos Ministerios: líneas 6, 8 y 10** (ascensores desde el metro)
 - **Autobuses:** **7, 14, 27, 40, 45, 126, 147, 150, Circular** (parada de Nuevos Ministerios)

INFORMACIÓN PRESENCIAL: de lunes a viernes de 9 a 14 horas previa petición de cita.



OFICINA PERMANENTE ESPECIALIZADA DEL CONSEJO NACIONAL DE LA DISCAPACIDAD



CARTA DE SERVICIOS 2010



PREMIO INSTITUCIONAL: AICE 2009

SERVICIOS QUE PRESTA LA OFICINA PERMANENTE ESPECIALIZADA (OPE)

- **Información, atención y orientación, con carácter facultativo**, a las personas que se dirijan a la OPE sobre las materias de su competencia.
- **Tramitación de las quejas y consultas en materia de no discriminación.**
- **Iniciación de los expedientes informativos** que se planteen en materia de no discriminación para el estudio y análisis de la queja o consulta.
- **Contestación a todas las quejas y consultas** admitidas a trámite mediante la correspondiente **información y asesoramiento.**
- **Inicio de actuaciones previas** a la instrucción del expediente de infracciones y sanciones.
- **Elevación de informe de los hechos de cada expediente consultivo** a la Comisión Permanente del Consejo Nacional de la Discapacidad.
- **Propuesta al Pleno del Consejo Nacional de la Discapacidad de recomendaciones** en materia de discapacidad que puedan contribuir a la mejora de la situación del colectivo.
- **Elaboración anual** del Informe General para su presentación en el Pleno del Consejo Nacional de la Discapacidad.
- **Elaboración anual** de informe sobre grados de cumplimiento en telecomunicaciones y sociedad de la información para su presentación en el Pleno del Consejo Nacional de la Discapacidad.
- **Colaboración y cooperación con otras instituciones y entidades**, públicas y privadas, en materias relacionadas con el cumplimiento de los fines que tiene asignados.

COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN

En materia de “**igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal**” se procederá como sigue:

● QUEJAS:

En relación con la tramitación de quejas presentadas, por cualquier vía, en lo relativo a estas materias la conclusión del expediente informativo se adoptará en el plazo máximo de dos meses, tras el inicio del cómputo de dicho plazo, que empieza a contar desde el día hábil de su recepción en la Oficina Permanente Especializada (OPE).

● CONSULTAS:

En relación a las consultas presentadas, por cualquier vía, se les dará **respuesta en el plazo máximo de un mes** tras el inicio del cómputo de dicho plazo que comienza el día hábil de su recepción en la OPE.

● DENUNCIAS:

En un plazo de 10 días hábiles (desde su recepción en la OPE) se enviará informe a la Dirección General de Coordinación de Políticas Sectoriales sobre la Discapacidad, con comunicación al interesado en el mismo plazo.

(Estos plazos se respetarán con la salvedad de que, por circunstancias especiales, requieran informes de otras unidades y ello impida dar una contestación en el tiempo fijado, en cuyo caso se informará al interesado de la situación).

● ATENCIÓN TELEFÓNICA:

Las **llamadas telefónicas** a la OPE se atenderán **en horario de 9 a 14 horas de lunes a viernes.**

En caso de ocupación de líneas, los interesados podrán dejar un mensaje que será atendido en un plazo máximo de 72 horas, siempre que no requiera la apertura de expediente informativo.

● INFORMACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS:

Se atenderán las peticiones de información y asesoramiento que se tramiten por este medio en el plazo de dos días hábiles, siempre que no requieran apertura de expediente informativo, en cuyo caso se comunicará al interesado en el mismo plazo.

INDICADORES DEL NIVEL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

En materia de “**igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal**”:

- Porcentaje de expedientes informativos sobre quejas presentadas, concluidos en un plazo máximo de dos meses a contar desde el día hábil de su recepción en la OPE.
- Porcentaje de consultas contestadas en el plazo máximo de un mes desde la recepción de la solicitud en la OPE.
- Porcentaje de denuncias informadas y con comunicación al interesado en el plazo máximo de 10 días hábiles desde la recepción de la solicitud.
- Número de llamadas telefónicas en respuesta a mensajes en el contestador realizadas en un plazo máximo de 72 horas y porcentaje sobre el total.

- Porcentaje de consultas formuladas por medios electrónicos atendidas en un plazo máximo de dos días hábiles siempre que no requieran apertura de expediente.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS

Los usuarios/as que consideren que la OPE ha incumplido los compromisos asumidos en esta Carta, podrán dirigir un escrito o reclamación a la Unidad responsable de la misma.

En caso de incumplimiento de los compromisos señalados, el Director General de Coordinación de Políticas Sectoriales sobre la Discapacidad comunicará personalmente, mediante carta al ciudadano/a, informándole de las causas del incumplimiento así como las medidas adoptadas para su solución.

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial por parte de la Administración.

FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS/LAS CIUDADANOS/AS Y USUARIOS/AS

Los ciudadanos/as y los usuarios/as podrán colaborar en la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realizan.
- Mediante la formulación de quejas y sugerencias.

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los ciudadanos/as podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del servicio:

- Por correo electrónico con la firma electrónica del interesado dirigido a la Oficina de Información y Atención al Ciudadano del Ministerio de Sanidad y Política Social (OIAC) oiac@mspsi.es
- Por escrito firmado en la Sede de la OPE cumplimentando el formulario diseñado al efecto o en cualquier registro oficial.
- Por correo postal dirigido a la OIAC en Pº del Prado 18-20, planta baja, 28014 Madrid.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

La Dirección Ejecutiva de la Oficina Permanente Especializada (OPE) es responsable de velar por el cumplimiento de los compromisos de calidad declarados en esta Carta de Servicios.

Período de vigencia de la carta: 2010-2013