



Derechos Sociales y Sanidad impulsan la primera oficina de atención a la ciudadanía universalmente accesible.

- El Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 y el Ministerio de Sanidad han incorporado numerosos cambios en la señalización de su Oficina de Atención a la Ciudadanía y Registro, para hacer que sea accesible y fácil de entender para todas las personas que acuden a estos servicios
- Estas mejoras convierten esta Oficina en la primera universalmente accesible para atender a toda la ciudadanía
- La evaluación y mejora del entorno se realizó con la intervención del Centro Español de Accesibilidad Cognitiva (CEACOG), dependiente del Real Patronato sobre Discapacidad

Madrid, 30 de marzo de 2026.- *La Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía y la Oficina de Registro del Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 y del Ministerio de Sanidad, que comparten sede en la calle Paseo del Prado, ya son más fáciles de entender. La primera oficina de atención a la ciudadanía universalmente accesible ya es una realidad tras la implementación de una serie de mejoras en la señalética del espacio, con vinilos y carteles que incorporan pictogramas de señalización, colores y textos más asequibles para todas las personas.*

El proceso de mejora de la accesibilidad en la Oficina se inició en el último trimestre de 2025, con la evaluación de la accesibilidad cognitiva del espacio, realizada por el equipo del Centro Español de Accesibilidad Cognitiva (CEACOG). Además de las visitas técnicas al espacio, para tener la misma perspectiva que las personas usuarias, el equipo evaluador se reunió con los profesionales que trabajan allí para conocer las principales barreras que experimentan los y las visitantes.

Con toda la información recogida, el CEACOG elaboró un informe y un proyecto de señalización más fácil de entender, que detallaba todos los cambios a realizar en la señalética para mejorar la accesibilidad en el espacio. El informe también incorporó recomendaciones sobre la zona de oficinas, de uso exclusivo de los



profesionales de la Oficina y de la información en la página web, cambios que no forman parte del proyecto pero que sirven a ambos ministerios como hoja de ruta para seguir avanzando hacia la accesibilidad universal y el diseño para todas las personas.

“Si queremos garantizar entornos que sean universalmente accesibles, tenemos que evaluarlos pensando en las múltiples necesidades y obstáculos que enfrentan las personas que los utilizan. Habitualmente las dificultades de comprensión pasan desapercibidas y, por lo tanto, los espacios y lo que sucede en ellos no tienen en cuenta medidas que pueden favorecer la participación y la autonomía de un número mayor de personas”, explicaron Blanca Tejero y Raquel Cárcamo, codirectoras del CEACOG, que formaron parte del equipo de evaluación del proyecto, en el que participaron profesionales con y sin discapacidad, expertas en accesibilidad cognitiva.

Cambios implementados en la señalización del espacio

Las mejoras pueden apreciarse desde la misma puerta de entrada a la Oficina, desde la incorporación de carteles en el exterior con el horario de atención a las bandas de seguridad en la puerta de entrada. También se ha añadido señalización con información en Lectura fácil e identificación con un color diferencial y un pictograma que orienta sobre el tipo de espacio y su uso, en el puesto del guardia por el que tiene que pasar cada visitante.

Al entrar en la oficina, el visitante puede encontrar a cada paso elementos que facilitan la comprensión de dónde está cada espacio de la oficina. Para ello, se ha creado un directorio en la entrada, que indica qué hay en cada zona, y se asigna un pictograma validado y un color a cada espacio: Registro, color azul claro; Información y atención a la ciudadanía, color amarillo; Puesto accesible de publicaciones, registro y atención a la ciudadanía, color azul oscuro.

Además, se ha implementado una numeración consecutiva a los puestos, para facilitar la interacción y orientación a los visitantes. En el interior de la oficina se ha realizado una mejora de toda la cartelería en general, eliminando todo lo que pueda ser “ruido” para los y las visitantes y facilitando la localización de los espacios, la legibilidad de los textos y los elementos que la componen. Se han señalado más claramente los aseos o la información relativa al espacio de consultas online que ahora con diversos recursos de apoyo y ayudas técnicas para personas con discapacidad. Finalmente, se incorporó información en el ascensor, que incluye apertura automática de la puerta.



Medidas específicas de accesibilidad

Una de las mejoras más destacadas es la creación de un puesto accesible en la planta de abajo, a la que se puede acceder a través del ascensor y al que se desplazan los profesionales de los diferentes servicios para atender a las personas visitantes que lo requieran.

Estas medidas completan otras ya incorporadas como ascensores y mostradores rebajados para personas usuarias en sillas de ruedas o movilidad reducida, bucles de inducción magnética y servicio de video-interpretación en lengua de signos de comunicación por texto para personas sordas o con otras dificultades en la comunicación, encaminamientos podotáctiles para personas ciegas, así como la formación al equipo que trabaja en esta oficina.

Jesús Martín, director general de Derechos de las Personas con Discapacidad, ha expresado que “con estas mejoras la Oficina de Registro y de Atención a la Ciudadanía se abre a la diversidad humana para que este primer espacio de contacto con el ministerio de la discapacidad sea verdaderamente inclusivo”. Asimismo, Martín indica que la Administración “debe ser ejemplarizante con el cumplimiento de la normativa en materia de discapacidad” y confía que esta acción “sea inspiradora para otros espacios de atención al público de las administraciones para hacerlos más cercanos, comprensibles y sobre todo alineados con las exigencias legales de accesibilidad” ha concluido.