

1 Búsqueda de información sobre la oficina en Google.

La ciudadanía teclea "OAC Pamplona" o similar y llega a la página con la dirección, teléfono y horario. También incluye información sobre su accesibilidad.

La web ha de cumplir criterios de accesibilidad digital (RD 1112 de Accesibilidad de sitios web del sector público).

2 Opción de reservar cita previa en la web según franja horaria

Se reserva oficina, servicio, fecha y hora. Llega correo con confirmación. El formulario y el correo han de cumplir criterios de accesibilidad digital.



3 Aparcar vehículo en plaza reservada para PMR.

Las PMR necesitan plazas reservadas para aparcar sus vehículos.

Las plazas han de cumplir con la Orden TMA 851 / 2021.

4 Llegar a la oficina.

La ciudadanía necesita poder llegar a la oficina con comodidad, seguridad y del modo más autónomo posible.

La oficina debe tener un entorno con itinerarios peatonales accesibles, según la Orden TMA 851 / 2021.



5 Localizar la oficina y su acceso.

Cualquier persona ha de poder localizar la oficina y su puerta de acceso, sea cual sea su forma de percibir y entender la señalización exterior.

Toda la señalización debe cumplir criterios de accesibilidad que exige el DF 58 / 2014.

6 Acceder a la oficina.

Cualquier persona ha de poder acceder a la oficina, sea cual sea su forma de deambular y manipular dispositivos.

La puerta ha de cumplir con los criterios del Documento Básico de Seguridad, Utilización y Accesibilidad del CTE.

7 Localizar el servicio y el mostrador de atención.

Cualquier persona ha de poder ser recibida y localizar el mostrador o mostradores de atención, sea cual sea su forma de percibir y entender la señalización interior.

La atención personal, Los puestos y la señalización deben cumplir criterios de accesibilidad que exige el DF 58 / 2014.



8 Usar los distintos servicios de la oficina:

Cualquier persona ha de poder deambular por la oficina, manipular sus dispositivos, localizar elementos y áreas y comunicarse con el personal.

La oficina ha de cumplir con los criterios del Documento Básico de Seguridad, Utilización y Accesibilidad del CTE y el DF 58 / 2014.

9 Esperar su turno.

Tras ser recibida, el espacio ha de permitir que cualquier persona pueda esperar de modo cómodo y seguro.

La acogida ha de resolver también las necesidades de las personas con discapacidad sensorial e intelectual, cumpliendo el DF 58 / 2014.

10 Realizar la gestión.

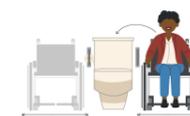
Cualquier persona ha de poder realizar la gestión de modo asistido sea cual sea su modo de moverse, percibir y comprender. El equipo se adapta a las diferentes formas de funcionar de la ciudadanía.

La mesa, su entorno inmediato y los equipos informáticos o el personal deben permitir que cualquier persona pueda realizar gestiones. Al finalizar la gestión, el equipo propone que se cumplimente la encuesta donde se valora la accesibilidad de la oficina.

11 Visitar el aseo.

Cualquier persona debe poder usar el aseo ya que es una obligación de las oficinas públicas según el DF 58 / 2014 y la LF 12 / 2018.

El aseo ha de cumplir con los criterios del Documento Básico de Seguridad, Utilización y Accesibilidad del CTE.



12 Desalojar la oficina en caso de emergencia.

Esté en la zona que esté y sea cual sea su forma de percibir el entorno, cualquier persona ha de poder ser avisada en caso de emergencia y abandonar las instalaciones.

El sistema de emergencia y evacuación ha de cumplir con el DB SUA y con el DF 58 / 2014.