

## 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.

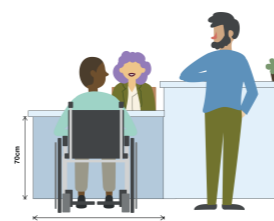
Cualquier persona ha de poder acceder a la oficina, sea cual sea su forma de deambular y manipular dispositivos.

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.

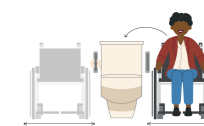
Cualquier persona ha de poder realizar la gestión de modo asistido sea cual sea su modo de moverse, percibir y comprender. El equipo se adapta a las diferentes formas de funcionar de la ciudadanía.

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.