



ORGANIZACIÓN OCREM

AVDA. ARZOBISPO PEDRO DE CASTRO nº 7 Edificio Columba I
18013 GRANADA
WWW.OCREM.ORG
ocrem@ocrem.org
958159487
Centro SS.SS. Andalucía nº: AS/C/0005757
Certificado de Calidad ISO 9001:2015 nº ES17/22008



PLAN DE ACCESIBILIDAD DE OCREM.

OCREM



I Introducción

II Destinatarios

III Accesibilidad

IV Aspectos de la Accesibilidad

- Espacios
- Recursos Materiales
- Información accesible

V Gestión de la Accesibilidad. Herramientas.

VI Medidas adoptadas.

I INTRODUCCIÓN

Hablar de accesibilidad es hablar de igualdad de oportunidades. La creación de entornos, programas y herramientas sociales accesibles hace posible que todas las personas, independientemente de sus capacidades, pueda acceder al Centro de Acogida OCREM.

En la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, de las Naciones Unidas, adaptada en Nueva York, en diciembre de 2006, se acordó: en cuanto a la cuestión fundamental de la accesibilidad que los países identifiquen y eliminen los obstáculos y las barreras de acceso que las personas con discapacidad puedan tener para acceder, en igualdad de oportunidades que las demás personas, a su entorno físico, al transporte, las instalaciones y los servicios públicos, y las tecnologías de la información y las comunicaciones (artículo 9).

Las personas con discapacidad deben poder acceder al centro de Acogida OCREM sin discriminación y en igualdad de condiciones que los demás. Debemos hacer los ajustes razonables en función de las necesidades individuales, prestar los apoyos necesarios y facilitar las medidas personalizadas y efectivas en entornos que fomenten el máximo desarrollo social, emplear los materiales, las técnicas y los medios y los formatos de comunicación alternativos y aumentativos para que todas las usuarias pueda alcanzar el máximo desarrollo social de conformidad con el objetivo de la plena inclusión. Las usuarias que las necesiten deben recibir las medidas de apoyo personalizadas y efectivas, con objeto de que las usuarias ciegas, sordas o sordociegas reciban la atención en los lenguajes, los modos y medios de comunicación más apropiados en cada caso, se adoptarán las medidas pertinentes y acuerdos con instituciones públicas y privadas para la atención en lengua de signos (Federación Andaluza de Asociaciones de Sordos) y el Braille (ONCE). La atención en el Centro OCREM de las personas con discapacidad debe promover su participación de manera efectiva en la sociedad para desarrollar plenamente el potencial humano.



Normativa de obligado cumplimiento para la accesibilidad universal.

- La Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, entiende la accesibilidad universal como *la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible. Presupone la estrategia de «diseño para todos» y se entiende sin perjuicio de los ajustes razonables que deban adoptarse.*
- Código técnico de la edificación DB SUA seguridad de utilización y accesibilidad. B.O.E. 061; 11.03.10 Real Decreto 173/2010, de 19 de febrero, por el que se modifica el Código Técnico de la Edificación, aprobado por el Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, en materia de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad. Ministerio de Vivienda
- Documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y la utilización de los espacios públicos urbanizados. B.O.E. 061; 11.03.10 Orden VIV/561/2010, de 1 de febrero, por la que se desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados. Ministerio de Vivienda
- Reglamento que regula las normas para la accesibilidad de las infraestructuras, el urbanismo y la edificación y el transporte en Andalucía. B.O.J.A. 140; 21.07.09 Decreto 293/2009, de 7 de JULIO, de la Consejería de la Presidencia.
- Igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad. (LIONDAU). B.O.E. 289; 03.12.03 Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Presidencia del Gobierno.
- Condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados y edificaciones. B.O.E. 113; 11.05.07 Real Decreto 505/2007, de 20 de abril, del Mº de La Presidencia
- Modificación del Código Técnico de la Edificación B.O.E. 061; 11.03.10 Real Decreto 173/2010, de 19 de febrero, por el que se modifica el aprobado por el Real Decreto



314/2006, de 17 de marzo, en materia de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad.

Sin embargo, los entornos sin la suficiente adecuación y, en ocasiones, la falta de conocimiento de la atención especializada que requieren las diferentes discapacidades conllevan que no todas las personas dispongan de las mismas oportunidades para acceder a la atención social.

Por otro lado, se debe tener en cuenta que el Centro de Acogida OCREM no solo es utilizado únicamente por las usuarias del mismo, sino por todas las personas que acceden a él.

No se puede olvidar, tampoco, que «Centro de Acogida» además de hacer referencia al edificio (accesibilidad arquitectónica), también abarca los recursos humanos, materiales técnicos y didácticos, programas, contenidos, procesos de evaluación, documentación, herramientas y otros elementos necesarios para llevar a cabo la intervención social.

En consecuencia, hacer accesible el Centro de Acogida OCREM es conseguir que todas las personas implicadas en este proceso puedan utilizar de manera autónoma todos y cada uno de los servicios que se ofertan en él y por ello se deberán considerar las necesidades, comunes y específicas, derivadas de la diversidad humana.

Por tanto, si hablar de accesibilidad es hablar de igualdad de oportunidades, un centro accesible debe contemplar las necesidades —comunes y específicas— derivadas de la diversidad.

II DESTINATARIOS DEL PLAN DE ACCESIBILIDAD.

El objetivo que se persigue es hacer posible que todas las personas, independientemente de su rol dentro del Centro de Acogida OCREM, puedan participar en igualdad de condiciones en todas las actividades que se desarrollan en él mismo y, a su vez, plantear medidas y recursos adoptadas y por adoptar para facilitar el acceso y la participación a aquellas personas con discapacidad que podrían encontrarse con dificultades para hacerlo si no dispusieran de los correspondientes apoyos, medidas o ajustes para acceder al Centro de Acogida.

Para ello es imprescindible la coordinación entre los diferentes miembros del Centro de Acogida, utilizando un mismo lenguaje y persiguiendo un mismo objetivo (la inclusión de todas y cada una de las personas), y participarán en el plan de accesibilidad aportando su colaboración.

Por otro lado, este plan pretende mejorar la práctica, la atención y calidad del servicio ofrecido en el Centro de Acogida y, posteriormente, utilizarla como referencia para favorecer la accesibilidad



y la participación, tanto de los aspectos físicos (espacios, recursos...) como de los contenidos y competencias.

Así, además del cumplimiento de la legislación y normativa existente se ha de tener en cuenta que:

1. El *equipo directivo y profesionales de OCREM* deben disponer de las herramientas necesarias para detectar las posibles carencias de los espacios y de los recursos, materiales, programas, contenidos, documentación, herramientas y otros elementos necesarios para llevar a cabo su labor, así como las necesidades específicas de las usuarias para poder trasladarlas al organismo competente en cada caso y para coordinar las actuaciones y las propuestas de trabajo que figuren en el Proyecto de Intervención.
2. Los *trabajadores del Centro de Acogida* deben informar al responsable del Plan de Accesibilidad de OCREM de las necesidades y/o recomendaciones específicas y generales que detecten, para que se puedan incluir en el plan de accesibilidad y en los documentos del centro.
3. Todos los trabajadores de OCREM deben estar informados del proyecto del centro por lo que a la accesibilidad se refiere, de esta manera podrá contribuir con su trabajo en el desarrollo del mismo y hacer las aportaciones que consideren oportunas.
4. La Asociación OCREM comprometidas con los procesos de accesibilidad, debe proponer, revisar y respetar los criterios de accesibilidad e intentar que el diseño de sus programas guarde coherencia con el del municipio.
5. La Asociación OCREM deben incluir en su documentación y en sus cursos de actualización los aspectos de accesibilidad que se deben tener en cuenta en todo proceso de formación.

III ACCESIBILIDAD

Definición de accesibilidad

Definimos la accesibilidad como la característica que permite que los entornos, los productos, y los servicios sean utilizados sin problemas por todas y cada una de las personas, para conseguir de forma plena los objetivos para los que están diseñados, independientemente de sus capacidades, sus dimensiones, su género, su edad o su cultura.

Así pues, si tenemos en cuenta que el Centro de Acogida OCREM se dirige a personas con diferentes necesidades y capacidades, abarca todos los grupos de edad y que los mismos

espacios pueden ser utilizados por diferentes grupos de usuarios la accesibilidad debe ser una cualidad imprescindible de estos espacios.

Por otro lado, si bien es cierto que las mejoras en accesibilidad no son imprescindibles para todos, también es cierto que un entorno accesible resulta más cómodo para todos sus usuarios:

- Una rampa para acceder en silla de ruedas, es un buen elemento para facilitar el acceso al centro.
- Los información y documentación del centro pueden enviarse por correo electrónico o mostrar en el ordenador para aumentar su tamaño.
- El material bien organizado y con etiquetas bien visibles; fácil de entender, resulta de gran ayuda para las personas que colaboren en el centro o sustituyan tanto a personal técnico como al personal administrativo.
- Un mobiliario fácil de mover permite que se realicen actividades de ocio y/o actividades y que se pueda desplazar para facilitar su uso.
- Un centro bien organizado a nivel de espacio facilita el trabajo.
- Un lavabo con suficiente espacio para ser utilizado por personas con movilidad reducida, es más fácil de limpiar y, por tanto, al no quedar espacios inaccesibles, todos los usuarios se beneficiarán de una mayor higiene.
- Un pomo de puerta o un pestillo fácil de utilizar permitirá, además, ser accionado por otras personas que lleven guantes.
- Un suelo antideslizante, en seco y en mojado, evitará muchos accidentes.
- Una utilización adecuada de la luz facilita las tareas de las usuarias de baja visión a la vez que contribuye a una mejor higiene visual para todos.
- El uso de colores y sus contrastes puede servir para una mejor identificación de lugares y objetos.
- Los recursos accesibles siendo imprescindible para las usuarias con discapacidad, favorecen la integración de estas usuarias en el centro y la mejor comprensión para el resto de las usuarias.

Se puede concluir que las medidas que favorecen la accesibilidad no siempre son imprescindibles, pero sí aconsejables. Porque aunque existiera un centro donde todos los usuarios fueran jóvenes sin dificultades físicas y cognitivas, con una estatura ajustada a la media aritmética de las tablas antropométricas, con un oído, una visión y un tacto inmejorables...

incluso en este caso, un accidente o una enfermedad podría hacer que para uno de ellos la accesibilidad llegara a ser imprescindible.

Así, un entorno, producto o servicio accesible debe ser:

1. Respetuoso: *debe respetar la diversidad de los usuarios. Ninguna persona se ha de sentir marginada y todas deben poder acceder.*
2. Seguro: *no debe suponer ningún riesgo para los usuarios. Por tanto, todos los elementos que forman parte de un entorno deben estar diseñados teniendo en cuenta la seguridad (suelos resbaladizos, partes salientes, dimensiones, etc.).*
3. Saludable: *no debe constituir ningún riesgo para la salud ni ocasiona inconvenientes a aquellos que presentan alguna enfermedad o alergia. E incluso, debe promover el uso saludable de espacios y productos. Por ejemplo, usando la escalera en lugar del ascensor, cuando ello no es imprescindible, se hace ejercicio y se ahorra energía.*
4. Funcional: *debe estar diseñado de manera que se puedan llevar a término las funciones para las que ha sido creado sin ningún problema o dificultad. Por ejemplo, sería absurdo diseñar un centro médico sin tener en cuenta que el ancho de los pasillos debe permitir que se crucen dos camillas y que el ancho de las puertas ha de ser suficiente para que éstas puedan acceder. De la misma forma, sería absurdo hacer, por ejemplo, un aula de audiovisuales accesible en un segundo piso sin ascensor o sin rampas para acceder.*
5. Comprensible: *cualquier usuario ha de poder orientarse sin dificultad dentro de un determinado espacio, para ello es imprescindible:*

Información clara: utilizar iconos comunes en los diferentes países, huyendo de la utilización de palabras o abreviaturas del idioma local que puedan crear confusión; por ejemplo, utilizar la letra C en los grifos, que sugiere Cold (frío) en inglés pero Caliente (exactamente lo contrario) en español.

Distribución espacial: ha de ser coherente y funcional, para no crear desorientación y confusión.

6. Estético: *el resultado debe ser atractivo, puesto que ello contribuye a una mejor aceptación por parte de todos (teniendo siempre presentes los cinco puntos anteriores).»*

Centro OCREM y accesibilidad

El objetivo de hacer el Centro de Acogida OCREM accesible es que todas y cada una de las personas tengan las mismas oportunidades para recibir y aprovechar al máximo los servicios



ofrecidos por el de forma autónoma (con las ayudas técnicas y personales necesarias), independientemente de las capacidades físicas, cognitivas, sensoriales, económicas o culturales. Pero no sólo las usuarias, sino todos los integrantes del centro (personal técnico y administrativo, familiares y visitantes) disfrutarán de las medidas de accesibilidad aplicadas.

Para ello es imprescindible que los espacios, servicios y programas sean diseñados de manera que respeten todas las diferencias, promuevan y faciliten el desarrollo de todos los aspectos de la persona de manera que la igualdad de oportunidades sea una realidad.

Si bien es cierto que en los últimos años se ha producido un giro social importante en lo referente a la inclusión de las personas con discapacidad, también es cierto que aún queda mucho camino por recorrer.

Se debe tener en cuenta que el rasgo principal de la población es la diversidad, es decir, cada individuo es único e irrepetible y, por tanto, presenta distintas capacidades y necesidades y aporta a la sociedad experiencias únicas e irrepetibles. Así pues, crecer formando parte de esa diversidad nos enriquece como personas, ya que nos brinda la oportunidad de compartir diferentes experiencias (culturales, de relación con el medio, del lenguaje, de otras realidades...) derivadas de los valores individuales: cada uno aporta desde sus valores y recibe ayuda de los valores de los otros.

Partiendo del hecho de que todas las personas forman parte de la sociedad y que tienen los mismos derechos y las mismas obligaciones, sería normal que, además, tengan las mismas oportunidades para disfrutar de esos derechos y cumplir esas obligaciones.

Por tanto, para que la igualdad de oportunidades sea una realidad desde el punto de vista social, se deben diseñar los espacios teniendo en cuenta:

- La igualdad de género a la hora de alcanzar objetivos y de adquirir y asimilar su plan de trabajo individual, es decir, la mayor o menor facilidad para alcanzar objetivos no está relacionada con el sexo de las usuarias, ni con el de los/as técnicos que lleven su caso.
- El derecho de todas las personas a recibir una atención adecuada a sus necesidades, así como a sus intereses personales.
- El derecho a disfrutar de una vida digna y a sentirse útiles para la sociedad, con independencia de la edad, las condiciones personales o sociales.
- El derecho a poder utilizar los mismos recursos que las demás usuarias.
- El derecho de las personas con o sin discapacidad a recibir una atención apropiada a sus deseos y necesidades, así como a elegir dónde hacerlo.



- El beneficio que supone para el conjunto de usuarias, en su proceso, la presencia y participación de compañeros que presentan una realidad distinta.
- El derecho de las personas de distinta etnia, de distinta lengua y cultura a mantener su identidad y, a la vez, poderse integrar y formar parte de la sociedad en la que viven.
- El derecho de las personas con una discapacidad temporal o permanente, a disfrutar de las mismas condiciones y oportunidades que el resto de usuarias.

De la misma manera, para que la igualdad de oportunidades sea una realidad desde el punto de vista funcional, se deberá tener en cuenta la diversidad física, intelectual y sensorial, sin olvidar, como ya se ha dicho, que existen diferentes tipos de discapacidad, que requieren diferentes tipos de apoyo sin que ello suponga un argumento para desarrollar recursos específicos para cada discapacidad.

Así, los espacios, materiales, recursos, programas y estrategias metodológicas deben:

- Respetar las diferencias físicas, pero teniendo en cuenta que, además de las personas usuarias de sillas de ruedas, muletas, prótesis de algún miembro, o con otra discapacidad física o sensorial, ya sea permanente o temporal, también existen diferencias dimensionales (alto, bajo, obeso, delgado), problemas de manipulación, destreza y fortaleza, así como pequeñas discapacidades motrices que no se aprecian a simple vista (no poder estirar el brazo o la pierna del todo, por ejemplo). Pero también aquellas que, sin llegar a ser una discapacidad, conllevan una dificultad funcional o diferencia de usabilidad respecto a la mayoría como es el caso de las personas zurdas. De la misma manera, el grupo de personas con discapacidad sensorial es muy heterogéneo siendo preciso respetar esas diferencias individuales a la hora de hacer accesibles espacios, materiales, programas y metodologías.
- Las capacidades cognitivas. Los programas y el material técnico deben estar pensados para motivar a la usuaria para utilizar todos los recursos necesarios con regularidad. Debe tenerse en cuenta que, al igual que ocurre con las habilidades físicas, existe una gran diversidad en el plano cognitivo y conductual que no siempre es fácil de detectar.
- Facilitar el seguimiento del proceso de todas las usuarias, es decir, disponer de los recursos técnicos y humanos necesarios para que todas las usuarias puedan hacer un uso efectivo de los recursos del centro, así como para que los/as técnicos puedan organizar las actividades formativas con normalidad.



En resumen, para que la igualdad de oportunidades sea una realidad es necesario pensar que todas las personas tienen derecho a las mismas oportunidades y, por tanto, se deben utilizar los mismos recursos con la misma facilidad.

IV ASPECTOS DE LA ACCESIBILIDAD

Espacios

Entorno físico

En el exterior del edificio la comunicación debe ser muy clara y bien señalizada.

Asimismo, en los espacios exteriores del centro (accesos y patios) deben existir paneles informativos que permitan la visualización del mensaje que se transmite a las personas que se encuentran en el exterior con alguna discapacidad.

La puerta de acceso principal debe ser fácilmente localizable con una anchura mínima de paso de 0,80m y estar dotada de un mecanismo de apertura fácil de utilizar por toda la población. Las puertas con hojas totalmente transparentes dispondrán de señalización horizontal que contraste con el entorno, para hacerlo perceptible a las personas con discapacidad visual. En el caso de que existan interfonos o timbres, deben ser sencillos de manipular, con alto contraste tacto-visual y estar ubicados a la altura adecuada para ser utilizados por niños y adultos; deben estar debidamente señalizadas. Además, debe existir un vídeoportero, bidireccional para que el personal responsable de abrir la puerta vea quien llama y la persona sorda pueda comunicarse visualmente con él, bien porque puede realizar la lectura labial de la persona que habla, o bien porque puede comunicarse a través de la lengua de signos, si es usuaria de la misma, o a través de otros sistemas alternativos o aumentativos de comunicación.

En las actividades que suponen un desplazamiento fuera del centro se debería pedir información anticipada sobre las características de dichas actividades, tanto respecto de la comunicación como de espacio, para solicitar la disposición de los recursos que sean necesarios y así, garantizar que todas las personas puedan acceder a las instalaciones, servicios, documentación e información del lugar que se visita.

Además, se deberá tener en cuenta que el medio de transporte sea accesible a todas las personas que acudan a la visita tanto en el plano físico como sensorial: ¿Podrán acceder todos los técnicos y todas las usuarias? ¿Recibirá la información por igual, todas las usuarias y todos los técnicos o acompañantes? Se deberá tener en cuenta, además, que el medio de transporte debe ser el mismo para todos los participantes.



En el caso concreto de la usuaria con sordera que sea usuario de prótesis auditivas (audífonos y/o implantes cocleares) resulta útil que el centro cuente con versiones portátiles de bucle magnético (a modo de bolso o mochila) y/o sistemas de frecuencia modulada para que el técnico del centro pueda utilizarlo cuando tenga que informar a usuarias de alguna incidencia o aviso, así como en sus explicaciones (en el autobús, en el museo, en el campo...) de tal forma que la usuaria con sordera pueda acceder a la información al igual que el resto de compañeros.

Centro de Acogida OCREM

En todos los casos, deberán quedar claros los límites del centro, es decir, debe existir algún tipo de señalización (valla metálica, pared) que indique si el espacio que hay inmediatamente frente a la puerta pertenece al centro o es vía pública. La importancia de esto radica en dos puntos:

1. A partir de ese límite la usuaria es atendida por los profesionales del centro.
2. Las personas que acompañan a la usuaria no lo traspasarán si no es necesario. Esta medida que parece no tener importancia, facilita el trabajo a los responsable que atienden a la usuaria en el centro y, por tanto, pasa a ser una medida de seguridad.

Por otro lado, el acceso al edificio debe ser totalmente accesible, cualquier persona, independientemente de sus capacidades físicas, sensoriales e intelectuales, debería poder entrar y salir sin ayuda, así como realizar desplazamientos por su interior libremente. En consecuencia es fundamental que:

1. Todos los usuarios (usuarias, profesionales, personal administrativo, visitantes, etc.) deben tener la oportunidad de acceder al centro por la puerta principal, sin necesitar la ayuda de terceras personas. Para ello, es imprescindible que el acceso sea a nivel de calle y que las dimensiones de la puerta permitan la entrada en silla de ruedas o cochecito de bebé y el cruce de personas en ambas direcciones de la marcha.
2. En el caso de edificios ya construidos con escaleras de acceso, se deben colocar rampas, ascensor o salvaescaleras, de acuerdo con la normativa vigente en cada comunidad autónoma.
3. Los pequeños desniveles (uno o dos escalones) se deberán salvar con rampas adaptadas, que deben cubrir la totalidad del ancho, ya que un escalón suelto en un recorrido puede crear situaciones de riesgo para los usuarios.
4. Deben existir pasamanos a ambos lados de las rampas, a lo largo de todo su recorrido, y, en caso de que algún usuario del centro lo precise, se instalaran también en los pasillos.

5. La pendiente de las rampas debe ser la adecuada para ser utilizada por cualquier persona sin ayuda.
6. El ancho de los pasillos debe contemplar el cruce entre diferentes usuarios. Además debe existir un espacio que permita el giro en silla de ruedas (1,20 m, como mínimo, para giros de 90°).
7. Los pasillos deben estar libres de obstáculos que puedan producir situaciones de riesgo (por ejemplo, un altavoz situado a una altura inferior de 2,10 m puede ser causa de accidente cuando un adulto lleva a hombros a un niño) o situaciones de desorientación (las personas ciegas utilizan la pared para orientarse en determinados recorridos).
8. Los pasillos deberán disponer de avisos de alarma sonoros y luminosos.
9. Las puertas interiores deben permitir el acceso de todos los usuarios (mínimo: 0,80 m de ancho), teniendo en cuenta que serán utilizadas por más de un usuario a la vez (en diferente o en la misma dirección).
10. Es importante evitar espacios totalmente cerrados y sin comunicación con el exterior, como sería el caso de una cabina en un aseo; por ello, se recomienda que exista acceso visual interior-exterior (un espacio en la parte superior o inferior de la puerta o bien el techo del mismo sea abierto) con objeto de que pueda salir. En caso de quedarse una persona encerrada o bien poder comunicarse con una persona sorda en situaciones de emergencia.
11. Las puertas de vidrio y las grandes superficies acristaladas deben señalizarse con franjas de color que contrasten claramente con el fondo, colocadas a la altura de los ojos (1,10 m-1,70 m) para ser detectadas correctamente a nivel visual.
12. Detrás de las puertas no se deben colocar objetos (colgadores de abrigos, estanterías) que dificulten la apertura de la puerta (una apertura inferior a 90° dificulta el acceso y, en algunos casos, lo hace imposible).
13. Las manecillas de las puertas deben permitir una fácil manipulación y el mecanismo de apertura no debe incluir el giro de la articulación de la muñeca, ya que muchas personas tienen dificultad para hacer dicho movimiento. En el caso de los aseos, es recomendable que estas manillas dispongan de un dispositivo que indique mediante color si la cabina de un aseo se encuentra libre u ocupado.
14. Los felpudos y las alfombras que no están fijados al suelo, pueden causar diferentes accidentes derivados de deslizamientos al pisarlos, de una mala colocación o por un simple

tropiezo, de manera que, o bien se garantiza que están bien fijados y enrasados o mejor no colocarlos.

15. Los suelos enmoquetados dificultan la marcha a las personas con movilidad reducida en las extremidades inferiores, tanto si llevan muletas como si no pueden levantar mucho los pies al caminar.

16. El recorrido horizontal (por una misma planta) debe ser continuo y accesible, es decir, sin peldaños aislados, ya que las usuarias pueden ir hablando entre ellas y sufrir un percance, y por esta misma razón, en las paredes de los pasillos no deben existir elementos salientes con los que se puedan golpear.

17. Referente al recorrido vertical (entre plantas), se debe tener en cuenta que cualquier persona, puede necesitar acceder a las diferentes salas del centro, por tanto, la comunicación entre plantas debe ser accesible (plataforma salvaescaleras, rampas).

Para todos los niveles, en el interior del centro debe existir una señalización, organización y delimitación clara de los espacios que permita una buena orientación a la hora de acceder a los diferentes servicios y desplazarse por todos ellos.

Por ejemplo:

1. Las placas de señalización o identificación de las diferentes salas (aseos, dormitorios, comedor, dirección), deberían estar ubicadas a la derecha de la puerta y a una altura que permita su fácil visualización por las usuarias de baja estatura.

2. Así mismo, la señalización en general debe permitir una identificación clara y rápida: tamaño y tipo de letra, utilización del alfabeto Braille y/o relieve y contraste de color entre el fondo y el texto. Para los más pequeños, que todavía no saben leer, la placa debe mostrar un dibujo que identifique claramente los diferentes espacios esto, además, será de gran ayuda para las usuarias con discapacidad intelectual.

3. El color, el tamaño y la forma de timbres y pulsadores deben permitir una localización rápida y posibilitar su manipulación por personas de cualquier altura.

4. El color de las puertas, ventanas, radiadores, papeleras y armarios empotrados debe contrastar con el de las paredes.

La distribución, la temperatura, la iluminación y la acústica/sonoridad de las diferentes salas deben ser coherentes con el uso que se hace de ellas (oficina, comedor, audiovisuales, etc) y de las características arquitectónicas del edificio (combinación luz natural / luz artificial).

Los sistemas de emergencia y su señalización, deben respetar las medidas que marca la normativa contra incendios, de seguridad y de accesibilidad.

La alarma de estos sistemas debe ser acústica y visual y la señalización debe ser fácil de entender y localizar (resaltar del resto de informaciones).

Las salidas de emergencia deben estar bien señalizadas, tener un color vivo y contrastado con el resto de la pared y totalmente diferente al resto de las puertas.

Las vías de evacuación, comunes y generales, deben disponer de señales luminiscentes para señalar el camino hasta la salida.

Hay que recordar, además, la importancia de realizar simulacros de emergencia y evacuación, los cuales, además de proporcionar a las usuarias una buena práctica que le ayudará a saber qué hacer en un caso real, también servirá para planificar la actuación de los profesionales y demás usuarias que están en el centro: ¿Quién se ocupará de qué o de quién? es decir, en caso de emergencia ¿hay alguna persona que necesite una ayuda especial para abandonar el centro?

Área administrativa y despachos

Las áreas administrativas y despachos, como espacio dentro del centro que desempeña una importante labor informativa y que recibe, además, a un número importante y diverso de personas (usuarias, visitantes, familias, personal contratado, proveedores) debe respetar los principios de accesibilidad universal y diseño para todos.

Para alcanzar este objetivo,

- Se debe ofrecer toda la información en formatos y soportes accesibles.
- El personal debe recibir la formación necesaria para poder adaptar sus intercambios comunicativos con las personas con discapacidad, con objeto de poder responder adecuadamente a sus necesidades específicas.
- El espacio destinado a administración y despachos debe disponer de los recursos necesarios para la eliminación de las barreras arquitectónicas y de acceso a la información y la comunicación. En concreto, con objeto de facilitar el acceso a la información y la comunicación a las personas con sordera, debería disponer de los siguientes recursos:
 - Bucle magnético (equipos de sobremesa muy útiles para los mostradores y las ventanillas de información y equipos de frecuencia modulada).
 - Teléfonos/ordenados con procesador de texto.
 - Paneles informativos y señalización.

- Tablón de anuncios con información actualizada.
- Avisos luminiscentes.
- Acceso visual parcial interior-exterior.

El comedor

El comedor es un espacio de relación entre iguales, de socialización y por tanto, la decoración debería contribuir a crear un ambiente agradable.

El tamaño y la forma del tipo de mobiliario (mesas, sillas) y los instrumentos propios de la actividad (cubiertos, platos, vasos, jarras para el agua, etc.), deben fomentar la autonomía personal y la adquisición de hábitos posturales y de comportamiento correctos.

Por tanto se debe tener en cuenta que:

- El espacio entre las mesas ha de permitir el paso cómodo, teniendo en cuenta que, con el comedor lleno, las sillas estarán separadas de la mesa unos 25 cm como mínimo y para que pueda pasar una persona en silla de ruedas se necesita un espacio mínimo de 90 cm.
- Las aristas de las diferentes superficies (mostradores, mesas) deben ser romos para evitar posibles accidentes.
- Los utensilios (cubiertos, vasos, platos, bandejas, jarras de agua, etc.) deben ser fáciles de manipular y adecuados para ser utilizados correctamente sin que ello suponga un peligro.

Hay que citar, por ejemplo, el caso de cuchillos que o bien cortan mucho o, por el contrario, casi no cortan (difícil para la adquisición de posturas correctas en la mesa). Otro ejemplo, es el de usuarias con problemas motrices que no puede sujetar un vaso, pero sí una copa, facilitando incluso esta acción.

- Las dimensiones de mesas y sillas deben guardar las proporciones idóneas para que los usuarios mantengan una postura correcta.
- La superficie destinada para dejar los platos, los vasos y los cubiertos sucios debe ser lo suficientemente baja para que ningún usuario se vea obligado a levantar los brazos para llegar, ya que este gesto puede ocasionar accidentes mas o menos graves, como por ejemplo que los cubiertos resbalen del plato y le caigan encima, o que le caiga el agua.

También es recomendable la señalización a través de fotografías o pictogramas de los lugares donde se pueden encontrar los diferentes utensilios (cubiertos, platos, servilletas), así como de otros objetos de relevancia (cubo de basura, grifo para el agua...). Se debe considerar el contraste de la vajilla y los cubiertos sobre la mesa y la zona de almacenaje.

Asimismo, han de utilizarse materiales que amortigüen el sonido y la reverberación (cortinas, paneles de corcho) y evitar el uso de aquellos que puedan incrementarlo (cristal). Se deben utilizar protectores en las patas de las sillas y de las mesas y evitar el uso de bandejas metálicas. Debido a las dificultades que en este entorno puede tener la usuaria con sordera, tanto en los casos de sordera leve y moderada, como los casos de sordera severa y profunda que sean usuarios de prótesis auditivas, el personal y los compañeros deberán facilitar la comunicación a través de la lectura labial.

Por otra parte, además de tener instaladas en el comedor señales de emergencia luminiscentes, se deberá disponer de paneles informativos para la transmisión de mensajes (los cuales, sin duda, facilitarán el acceso a la información a todo los usuarios del centro)

También sería necesario que el personal auxiliar (monitores del comedor y de las actividades que se realizan en ese horario) tuviera conocimientos sobre sistemas de comunicación con personas con discapacidad visual y/o auditiva, parálisis cerebral, autismo, etc.

Sala de usos múltiples

Estos espacios deben reunir todas las medidas de accesibilidad y diseño para todos que permitan la eliminación de las barreras físicas y de la comunicación.

En concreto, entre las medidas que deben reunir la sala de usos múltiples para el acceso a la comunicación y a la información se encuentran las siguientes:

- Megafonía de calidad.
- Bucle magnético para los usuarios de prótesis auditivas.
- Medios audiovisuales adecuados.

Aseos y cuartos de baño

Desde el punto de vista de la accesibilidad, la altura y las dimensiones del mobiliario de estos espacios deberían ceñirse a la medida de los usuarios para fomentar la adquisición de la autonomía personal. Para ello será también necesaria la correcta señalización de los espacios y utensilios a través de pictogramas o fotografías, lo que facilitará su uso por parte de personas con discapacidades de tipo cognitivo.

Se debe tener en cuenta que los aseos y cuartos de baño serán utilizados por todos los usuarios del centro. Por tanto, la distribución y las medidas del mobiliario y el espacio deberían ser accesibles y contemplar la posibilidad, casi segura, de que coincida más de un usuario a la vez.

Los baños para discapacitados deben disponer de avisadores luminosos de emergencia y, tal y como se ha señalado anteriormente, las puertas deben permitir, respetando siempre la intimidad, la comunicación visual interiorexterior.

Además existen *baños adaptados* que cumplen los siguientes requisitos:

- La amplitud de la puerta debe permitir el paso de cualquier persona (0,80 cm).
- El espacio interior debe permitir la movilidad cómoda de las personas con discapacidad física (espacio de giro libre de obstáculos de 1,50 m de diámetro), así como la orientación y utilización por parte de las personas con discapacidad visual.
- La puerta debería abrir hacia fuera de la cabina o ser corredera.

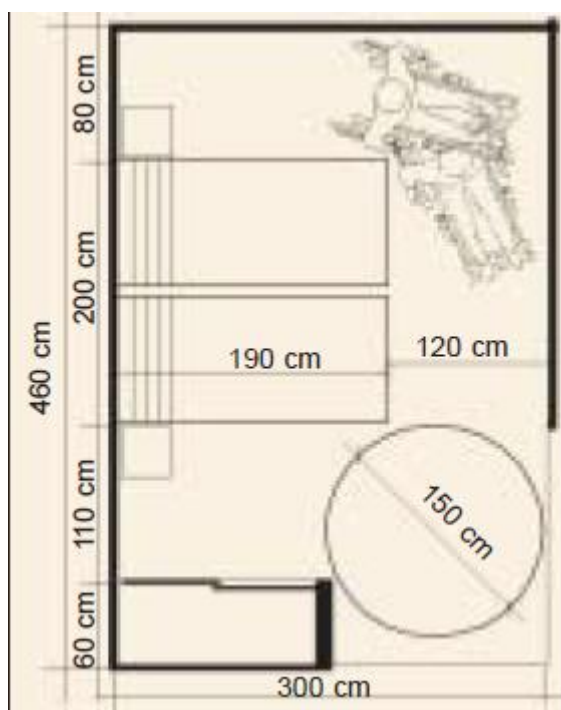
Evitar que la cabina de los aseos estén totalmente aisladas del exterior: puerta con abertura superior o inferior.

- El pestillo debería ser tipo balda, es decir, un mecanismo que se accione con un movimiento horizontal, sin tener que realizar un giro de muñeca. Con indicación de libre u ocupado.
- La altura para colocar el interruptor debe oscilar entre 0,80 y 1,20 m y no debería estar provisto de un temporizador (problemas de desorientación momentánea y peligro de tropezar con algún elemento).
- El lavabo debería ser sin pie para permitir el acceso frontal en silla de ruedas y estará a una altura comprendida entre 0,70 y 0,80 m. El borde inferior del espejo no deberá situarse por encima de 0,90 m. de altura.
- El mecanismo de accionamiento recomendable para los grifos es el de presión, palanca o célula fotoeléctrica.
- Los accesorios sanitarios, tipo jaboneras, secador de manos, etc., deben estar colocados a una altura que permitan ser utilizados por todas las personas y cerca del grifo para evitar desplazamientos innecesarios.
- Deben estar dotados con barras de ayuda a ambos lados del inodoro. Al menos una de ellas debería ser abatible con un espacio libre lateral de al menos 0,80 m.
- No se debe ocupar el espacio lateral ni el de giro con papeleras, contenedores para compresas, etc.
- La ubicación del accesorio del papel higiénico debería permitir el uso sin levantarse del inodoro.
- La puerta de acceso a los lavabos, así como otros elementos del cuarto de baño (lavabo, etc...) debería estar señalizada con un pictograma fácilmente reconocible. Para las cabinas adaptadas se debe utilizar el símbolo internacional de accesibilidad.

Dormitorios

El centro OCREM debe estar equipado con al menos un alojamiento accesible, que consta de habitación accesible y baño accesible.

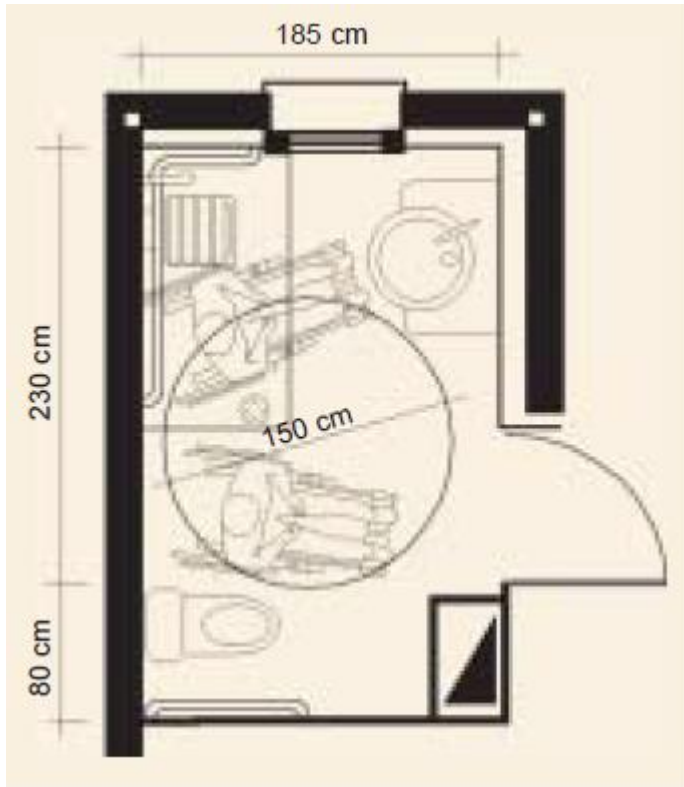
Habitación accesible



El ancho mínimo de la puerta de acceso libre de paso será de 80 cm.

- El recorrido dentro de la habitación debe estar libre de obstáculos, y en ella podrá inscribirse un cilindro de 150 cm. de diámetro por 70 cm. de altura, para permitir un giro de 360° a una persona en sillas de ruedas.
- La anchura mínima de paso dentro de la habitación, que permita circular alrededor de los muebles, y entre los muebles y las paredes será de 90 cm.
- El espacio contiguo a la cama estará libre de obstáculos, tendrá un ancho mínimo de 90 cm., para permitir la transferencia lateral desde la silla de ruedas.

Cuarto de baño accesible



- La puerta de acceso al cuarto de baño debe contar con una anchura libre de paso mínima de 90 cm y abrir preferentemente hacia el exterior.
- Tanto el inodoro como la bañera/ducha deben contar con un espacio lateral libre de 90 por 120 cm como mínimo, de tal forma que permita la transferencia desde una silla de ruedas.
- El inodoro y la bañera/ducha deben contar con barras de sujeción.

Recursos materiales

Específicos y adaptados

El material del centro de acogida debe incluir:

- La *diversidad cultural*: mediante la utilización de elementos y otros materiales gráficos se pueden abordar temas relativos a las peculiaridades de las diferentes culturas y fomentar el respeto hacia las costumbres y modos de vida de otros países, etnias o comunidades lingüísticas. Intentar dotar Centro de materiales didácticos, DVD s subtítulos, cuentos, libros, etc., en Lengua de Signos Española (o LSC en Cataluña) y en Braille, y contar con una videoteca subtitulada para personas sordas.

- La *diversidad en cuanto a la funcionalidad*: es fundamental abordar, a través de materiales adaptados, el conocimiento de la diversidad por motivos de discapacidad, lo cual fomentará el respeto hacia las usuarias con discapacidad dentro y fuera del centro y facilitará su inclusión.
- Diferentes *estrategias comunicativas* que permitan a las usuarias procesar la información necesaria para el uso de los servicios del centro de acogida
- La utilización de *diferentes* sistemas de comunicación y recursos comunicativos dentro del centro (lenguaje oral, comunicación bimodal, palabra complementada, signos, pictogramas, gráficos, sistema Braille).

En general, el centro debería contar con un material utilizable por todas las usuarias y profesionales desde el punto de vista de las dimensiones, la facilidad para manipular y usar (incorporando instrucciones accesibles para su uso, a través de pictogramas o fotografías que ilustren cómo se pueden utilizar) la prevención de accidentes y el reciclaje.

Asimismo, el centro deberá disponer de productos de apoyo que permitan adaptar el material convencional o, en su defecto, información sobre las ayudas que se pueden encontrar en el mercado, como por ejemplo:

- Material tipo maquetas o planos en relieve.
- Algún *software* especialmente diseñado para personas con diferentes discapacidades.
- Materiales audiovisuales subtítulados, por ejemplo DVDS con subtítulado específico para personas sordas.
- Programas informáticos.
- Ordenadores con teclados y mandos adaptados.
- Tijeras y sacapuntas adaptados (es recomendable que los sacapuntas estén fijados a una superficie).
- Sillas con apoya cabezas, separador de piernas y reposapiés.
- Etc.

Pero, además del material accesible para todas las usuarias y profesionales del centro, el material que permite la adaptación del convencional y el material adaptado específicamente, también se deben tener en cuenta los recursos técnicos específicos que se pueden encontrar en el mercado.

Información accesible

La información sobre los proyectos, el funcionamiento del centro, los programas y otras actividades, deben ser totalmente accesible, tanto para las usuarias como visitantes y personal del centro.

En la información destinada a las usuarias debemos tener en cuenta que:

- Debe tener una organización clara y funcional. Debe adaptarse para aquellas usuarias que no empleen exclusivamente lenguaje escrito y sí utilicen apoyos visuales, como pictogramas o fotografías para indicar la secuencia de actividades, tareas pendientes y otras informaciones de interés.
- En las *circulares informativas* se debe utilizar un lenguaje claro y fácil de entender por parte de las usuarias y con un tamaño de letra no inferior a 12 y con caracteres sin serif, por ejemplo tipo Arial. Cuando sea necesario, para las usuarias con dificultades cognitivas de acceso a la información se deben utilizar dibujos representativos de la información o pictogramas.

Acceso a la participación y facilitadores de la interacción y de la comunicación

Todo proyecto debe permitir la participación de todas las personas relacionadas con el mismo y defender el derecho que todo el mundo tiene a ser diferente. Para ello es necesario:

- La existencia de un espacio de convivencia accesible en el que usuarias y otros profesionales relacionados con el proceso, se puedan expresar libremente y en igualdad de condiciones.
- La existencia de unos espacios que brinde a todos las mismas posibilidades a la hora de participar en la vida del centro, de proponer una actividad o de disfrutar del descanso. Asimismo, se deberá garantizar el apoyo a las usuarias que presenten dificultades de participación social, favoreciendo el apoyo natural de sus compañeros.
- Por otro lado, se deberá velar para que la persona con discapacidad no pueda sufrir situaciones de marginación, burla o maltrato, promoviendo actividades en las que todos puedan participar.
- Fomentar el respeto y la ayuda entre iguales: que una usuaria ayude a otra en aquellas áreas que le cuestan más.

En resumen, para que la participación sea una realidad a lo largo de todo el proceso, es necesario que el profesional sepa qué tiene que hacer en el caso de tener una usuaria con discapacidad; que las usuarias tengan conocimiento de los recursos disponibles y de cómo pueden colaborar; que las compañeras sepan qué pueden ofrecer y recibir y que las usuarias con discapacidad conozcan sus derechos y las vías o ayudas que pueden utilizar para conseguir sus objetivos.

V HERRAMIENTA PARA LA GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD EN EL CENTRO.

Buscaremos la implementación del Diseño para Todos en el proceso de trabajo.

Factores de éxito en su implementación (FIE) serán:

1. Compromiso al más alto nivel.
2. Coordinador/a.
3. Redes de colaboración y participación.
4. Planificación.
5. Gestión del conocimiento.
6. Recursos.
7. Comunicación y reconocimiento.

Los estudios de casos de toda Europa, han demostrado que existe un fuerte vínculo entre el éxito de los proyectos o iniciativas y la presencia simultánea de los 7 FIE, especialmente cuando se presentan y combinan de forma adecuada teniendo en cuenta los criterios y valores del entorno en los que se aplican.

Por otro lado, si uno o mas FIE faltan o desaparecen durante el proceso, existe un alto riesgo de que el proyecto no alcance los objetivos o resultados esperados.

Por lo tanto es altamente recomendable que los 7 FIE se tengan en cuenta y estén presentes tanto en la planificación como en la gestión de la accesibilidad del centro.

Debido a su papel esencial, es importante adquirir un conocimiento profundo de cada uno de los FIE.

1. Compromiso al más alto nivel

Como ya se ha ido comentando a lo largo del texto, la implicación de todos y cada uno de los integrantes del Centro de Acogida OCREM es fundamental para conseguir un centro accesible en todas sus vertientes.

Así pues, el compromiso de mejorar la accesibilidad debe acordarse al más alto nivel de decisión del centro, como es la Comisión de Dirección de OCREM, como órgano máximo de dirección ejecutiva de la Junta Directiva de la Asociación OCREM.

2. Coordinador/a

La coordinación de la gestión del proyecto debería ser encomendada a una persona (empleado, funcionario, experto, etc.) que no tenga problemas para dedicar parte de su tiempo al



desempeño de esta función. Es importante que la persona tenga claro y sea consciente de lo que eso conlleva.

Su función consiste —de forma permanente— en crear y mantener las redes de colaboración y participación, hacer el seguimiento de las estrategias y acciones definidas en la planificación y conservar y difundir el conocimiento acumulado y producido durante el proceso.

El coordinador debe asegurar la continuidad del proyecto para que en ningún momento pierda el impulso inicial por desinterés, apoyando en todo momento a los implicados y evitando que, en algún momento del proceso, se pongan en situación de riesgo los esfuerzos y recursos destinados.

Se designa como coordinador del Plan de Accesibilidad de OCREM a Antonio w. González, al ser responsable de calidad del centro.

3. Redes de colaboración y participación

Todos los implicados e interesados deben ser invitados a participar en el proceso desde el principio. De hecho, en algunos casos, si uno de ellos está ausente, será preferible suspender el proceso hasta que su participación se pueda garantizar.

Por razones prácticas, y debido a la diversidad de los posibles agentes (políticas locales, empleados, usuarias, voluntarios y expertos externos), puede ser más eficaz establecer distintas subredes.

El coordinador/a debe garantizar una cooperación eficaz dentro de la red y las subredes en base a reglas claras de participación. El principio del consenso será una cuestión clave para garantizar el éxito de ambos proyectos y el reconocimiento de los resultados obtenidos.

4. Planificación

Hay que diseñar un plan de acción que incluya todas las estrategias, recursos, calendario (a corto, medio y largo plazo) coordinación y acciones concretas a realizar, con hitos bien definidos para facilitar el seguimiento. Debe ser detallado y concreto, y evaluado al final del proceso.

Sin embargo, no ha de ser rígido. Debe permitir la flexibilidad adecuada para asegurar que todos los interesados participen activamente en el proceso. Desde los objetivos iniciales a las acciones detalladas, todos los elementos del plan han de estar sujetos a negociación con el objetivo de alcanzar el consenso en cada paso.

Los progresos alcanzados, el conocimiento adquirido sobre el tema y las circunstancias y oportunidades cambiantes pueden hacer necesarios cambios en las estrategias, la reprogramación del calendario de acciones y la redistribución de recursos.

Un plan de acción se puede establecer en 5 pasos consecutivos:

- 1) Realización de un análisis DAFO —evaluación de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas— es decir, situación en la que se encuentra el centro, dificultades a superar, capacidades y oportunidades con las que se cuenta, etc.
- 2) Establecimiento de objetivos.
- 3) Creación de estrategias.
- 4) Definición de acciones y recursos.
- 5) Evaluación continua.

Las medidas inmediatas se pueden adoptar desde el principio. En este sentido, es imprescindible documentar qué hay que hacer y quién tiene que hacerlo, hasta cuándo, con qué intención y con qué prioridad. Eso significa que el proceso de implementación puede comenzar justo después de una primera reunión o decisión y que no hay que esperar hasta la redacción completa del plan de acción.

5. Gestión del conocimiento

Una buena gestión del conocimiento debería garantizar la transmisión del conocimiento adquirido de forma eficaz, considerada y abierta.

Con demasiada frecuencia, la sociedad considera la accesibilidad como un tema solo para personas con limitaciones de la actividad, porque son el grupo de interesados más visible y uno de los pocos que reclama mejoras en este contexto.

Por lo tanto, aunque la perspectiva y participación de las personas con limitación de la actividad son indispensables («nada para nosotros sin nosotros» es el lema del Foro Europeo de la Discapacidad), la solución propuesta debería ser el resultado del trabajo de expertos multidisciplinarios y de un análisis probado del caso.

El conocimiento adquirido a escala local podría mejorarse con información complementaria de casos similares afrontados por otros centros o procedente de la experiencia de expertos externos. La participación en redes autonómicas, nacionales o internacionales, que se ocupen de un tema concreto es otra buena oportunidad de compartir conocimientos y experiencias.

Finalmente, no se debe olvidar que cualquier usuario y las personas de su entorno necesitan formación y que un técnico de la administración necesita adquirir las habilidades que le capaciten para participar eficazmente en el proceso.

Como resultado del proceso de trabajo, todos los interesados deberían ser capaces de adquirir una sólida base común de conocimiento.



6. Recursos

Se buscará medidas para que la administración, a través de subvenciones o donaciones, provea recursos necesarios para completar todas las fases del proyecto. Estos recursos pueden ser financieros, humanos o técnicos.

A veces la imposibilidad de obtener apoyo económico amenaza el lanzamiento de un proyecto y, a su vez, la disponibilidad de recursos puntuales puede estimular su inicio; pero debe tenerse siempre en cuenta que la continuidad de los proyectos debe estar garantizada desde el principio para que no se vea amenazada en caso de que los fondos se acaben de forma inesperada en algún momento.

En ocasiones no es cuestión de dinero sino de una (re)distribución creativa de los recursos humanos o económicos, o de aprovechar oportunidades, que permitan concretar logros durante el proceso.

La inclusión de los criterios de Diseño para Todos o condiciones en las compras de material, mobiliario, obras, etc., es un ejemplo típico de cómo se pueden obtener resultados sin comprometer recursos propios.

Otro ejemplo es la inclusión de los criterios de accesibilidad en reforma o rehabilitación del centro o en el diseño de páginas Web, etc.

7. Comunicación y reconocimiento

La comunicación externa es importante para el éxito sostenible y el reconocimiento externo.

La comunicación de las intenciones del centro en una etapa temprana y la publicidad de los objetivos logrados, cuando finalice el proyecto, destacará y valorizará el compromiso de todos los miembros involucrados e inspirará para asumir nuevos retos.

Fases

La experiencia ha puesto de manifiesto que la aplicación de criterios de Diseño para Todos es un proceso que sólo puede ser completado paso a paso. El Centro de Acogida OCREM tiene que decidir cuándo y cómo empezar, qué camino seguir y qué objetivos alcanzar.

Generalmente, el proceso de desarrollo en un centro determinado tiene lugar en cuatro fases de transición:

1. Fase de Concienciación
2. Fase Inicial
3. Fase de Desarrollo
4. Fase de Consolidación



ORGANIZACIÓN OCREM

AVDA. ARZOBISPO PEDRO DE CASTRO nº 7 Edificio Columba I
18013 GRANADA
WWW.OCREM.ORG
ocrem@ocrem.org
958159487
Centro SS.SS. Andalucía nº: AS/C/0005757
Certificado de Calidad ISO 9001:2015 nº ES17/22008



En realidad, las fases no son claramente distinguibles y su duración también varía dependiendo del centro, sus servicios e instalaciones.

Sin embargo, las cuatro fases presentan características y acciones que son comunes a todas las administraciones.

Para responder de forma equilibrada y adecuada a todos los FIE mencionados, hay que considerar la participación de todos los interesados y los recursos disponibles en todas las fases.

OCREM