



**Estudi de Programació per a les noves Seus territorials**  
**Ajuntament de Terrassa**  
Àrea d'Estructura Territorial i Atenció Ciutadana  
Oficina Tècnica del Projecte de Desplegament Territorial

Gener 2022

Equip redactor: PLANAS ESQUIUS SEGATTI SCP  
en transformació a Espai LUR arquitectes SCCLP  
[www.lur.cat](http://www.lur.cat)



# Índex

## Introducció

### 1. Definició d'una Seu Territorial

1.1. Serveis que presta una Seu Territorial

1.2. Funcions i Àrees funcionals

### 2. Definició del model

2.1. Model funcional

2.1.1. Definició dels espais funcionals bàsics

2.1.2. Seu Territorial - Esquema global

2.2. Implantació

2.3. Recomanacions tècniques

## Conclusions

# Introducció

L'equip redactor rep l'encàrrec de desenvolupar ***un model funcional per a les noves Seus Territorials***, que té com a finalitat dotar l'Ajuntament de Terrassa de les eines conceptuals i instrumentals necessàries per a la creació i desenvolupament d'aquest nou equipament.

L'Oficina Tècnica del Projecte de Desplegament Territorial defineix la "*Seu Territorial*" com una nova tipologia d'equipament administratiu, que té com a objectiu desconcentrar l'estructura organitzativa municipal al territori, acostant els serveis a la ciutadania.

L'estudi que es presenta a continuació, s'organitza en dos capítols:

1. **Definició d'una Seu Territorial**
2. **Definició del model**

# 1. Definició d'una Seu Territorial

L'Oficina Tècnica del Projecte de Desplegament Territorial defineix:

*"La Seu Territorial és una nova tipologia d'equipament administratiu, actualment en fase de desenvolupament, que té com a objectiu desconcentrar l'estructura organitzativa municipal del territori, acostant els serveis a la ciutadania."*

El municipi de Terrassa és el tercer municipi amb més població de Catalunya, que a data d'1/01/2021 comptava amb 224.111 habitants.

*Quadre de dades bàsiques del municipi de Terrassa*

superfície (km <sup>2</sup> )	densitat (hbt/km <sup>2</sup> )	població 2011	població 2021
<b>70,16</b>	<b>3.178,6</b>	<b>213.697</b>	<b>224.111</b>

Font: Idescat 2021 i Ajuntament de Terrassa

El Projecte de Desplegament Territorial preveu la creació de 4 Seus Territorials descentralitzades, que sumades a la seu central, significarien un total de 5 equipaments administratius, que han de garantir la prestació dels serveis municipals, en el territori.

Les quatre seus estarien ubicades a :

- Zona Nord-Oest
- Zona Nord-Est
- Zona Sud-Oest
- Zona Sud-Est

Segons aquestes previsions, cada Seu Territorial tindrà un àmbit demogràfic aproximat d'una forquilla que va dels 40.000 habitants (en les zones amb més potencial de creixement), als 50.000 habitants cadascuna.

A continuació es defineix la prestació dels diversos serveis públics i les funcions que han de garantir les Seus Territorials.

## 1.1. Serveis que presta una Seu Territorial

Les Seus Territorials s'entenen com l'Ajuntament al territori on realitzar la gestió i la prestació dels serveis públics locals. Així doncs, es distingeixen dos àmbits diferenciats: Per una banda l'**Atenció Ciutadana Integral (ACI)** que inclou diferents nivells d'atenció; i per altra banda, els **Serveis desconcentrats (SS.DD.)**, així com un espai per a la gestió de l'equipament i la regidoria.

### Atenció ciutadana integral (ACI)

El nou model d'atenció ciutadana integral comprèn 4 nivells d'atenció:

- Nivell 0: amb un gestor de cues i cita prèvia, disposat a l'entrada
- Nivell 1: recepció, informació i consulta de curta durada i derivació
- Nivell 2: taules de tramitació, gestió administrativa i/o consulta i assessorament sobre tràmits i/o serveis (les quals tenen assignats diferents funcions o especialitzacions en funció de criteris d'organització i processos interns)
- Nivell 3 : taules de consulta, assessorament i/o atenció personalitzada per part dels serveis municipals especialitzats. .

### Serveis desconcentrats (SS.DD)

Els serveis i/o programes desconcentrats que es preveuen ubicar a cada seu territorial són:

- Ocupació i Formació
- Polítiques socials d'Habitatge
- Ciutadania
- Capacitats diverses
- LGTBI
- Polítiques de Gènere
- Gent gran
- Serveis socials
- Cos d'inspectors
- Joventut i Lleure

El nou equipament ha d'incorporar, per una banda, els espais de treball necessaris destinats al treball administratiu i tècnic dels serveis desconcentrats, i per una altra, els espais de treball necessaris per a la gestió de l'equipament: administració, direcció i regidoria.

## 1.2. Àrees funcionals i personal

Analitzats els serveis a prestar es defineixen unes **àrees funcionals característiques** que corresponen a les diferents tipologies d'espais necessàries:

### ATENCIÓ CIUTADANA INTEGRAL (ACI)

#### Atenció 1r nivell

- Sala d'espera per a 25 persones, amb un gestor de cues i cita prèvia (atenció nivell 0), a l'entrada, i pantalla de seguiment
- Un punt d'informació –taulell- de 1r nivell, amb un nombre d'entre 1 a 2 agents atenent.
- Uns lavabos públics per a la ciutadania

#### Atenció 2on nivell:

- Tramitació ràpida (1 taula permanent)
- Tramitació llarga generalista amb cita prèvia (2 taules permanents)
- Tramitació llarga especialista amb cita prèvia (2 taules permanents)
- Tramitació per a campanyes (2 taules no permanents)
- Suport i acompanyament a la tramitació telemàtica (1 taula permanent)
- Atenció telefònica

S'estima un nombre d'entre 6 i 8 punts d'atenció de 2on nivell. Cada punt d'atenció ha d'estar habilitat amb taula i ordinador i un parell de cadires per a la ciutadania. És important que estiguin en un únic espai però garanteixin la privacitat necessària per a atendre diverses consultes paral·lelament.

És probable que el segon nivell també incorpori atenció telefònica des de la seu territorial, però no està definit el nombre d'efectius que podria necessitar. En aquesta fase de l'estudi, es comptabilitza la màxima forquilla de 8 unitats de punt d'atenció, per tal de tenir cert marge, però el nombre total de punts d'atenció de segon nivell s'haurà d'ajustar en funció de com avancin aquests còmputs.

#### Atenció 3r nivell:

Per a realitzar l'atenció de 3r nivell, cal distingir entre atenció individualitzada i en grup. D'aquí que es derivin dos tipus d'espai segons dimensions:

- Sala per a sessions grupals** (1 unitat amb capacitat per a 15 persones)

**-Despatxos per a atenció individualitzada.** Pel que fa als despatxos, també seran necessàries tres tipologies segons usos, més pel que fa al mobiliari que no pas a la dimensió, que es considera igual:

- Per a consultes administratives generalistes: despatx amb taula, ordinador i 2 cadires més
- Per a atencions especialitzades i grupals: despatx amb taula rodona, taula de treball i ordinador
- Per a reunions online: despatx tipus locutori amb pantalla gran a la paret i taula al davant

S'estima necessari 1 unitat de sala grupal, i un total de 5 despatxos d'atenció individual de 3r nivell, dels quals 2 per a consultes administratives, 2 per a atenció especialitzada i 1 per a les reunions online.

Es considera que les àrees funcionals d'Atenció Ciutadana no han de pertànyer a cap servei municipal concret, sinó que són d'ús compartit per tots els serveis en funció de les necessitats i les disponibilitats, i es gestionen a través d'un sistema de cita prèvia.

### **SERVEIS DESCONCENTRATS (SS.DD)**

El personal tècnic dels serveis desconcentrats fan l'atenció directa a la ciutadania en els despatxos anteriorment descrits per a l'atenció de 3r nivell, mentre que el seu treball tècnic requereix d'uns espais diferenciats. Els diferents serveis que tindran tècnics desconcentrats són:

- Ocupació (3 treballadors/es: 1 fixe i dos no permanents)
- Polítiques socials d'Habitatge (4 treballadors/es: )
- Ciutadania, Capacitats diverses, LGTBI i Gènere (2 treballadors/es)
- Gent gran (1 treballador/a)
- Serveis socials (4-6 treballadors/es)
- Administratiu de suport (1-2 treballadors/es)

A banda de cadascun dels serveis que es descentralitzarà, serà necessària també una àrea funcional específica de cada equipament que inclogui:

- Un despatx per al regidor/a
- Director/a de la Seu (1 treballador/a)
- Administratiu/tècnic de suport (1 treballador/a)

Totes aquestes àrees funcionals s'han de comunicar, relacionar i servir-se d'espais complementaris de **circulació i serveis**, que han d'incloure: lavabos, arxiu, local de descans del personal, local de manteniment, etc.



## 2. Definició del model

### 2.1. Model funcional

Les Seus Territorials comporten un nou model de prestació de serveis, que cobreix més abastament el territori. Cada Seu ha de poder prestar tots els serveis i complir totes les funcions públiques locals, en coordinació amb la Seu Central i el suport de tècnics itinerants.

Els avantatges d'aquest model funcional són: proximitat a la ciutadania, solució a possibles mancances d'espai dels equipaments actuals, imatge unitària i optimització de desplaçaments i recursos.

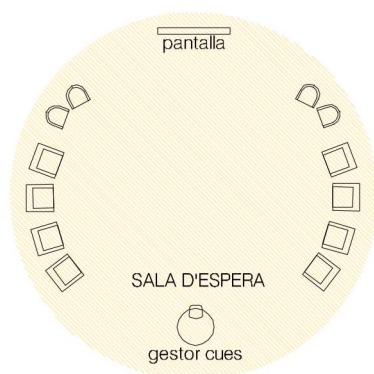
#### 2.1.1. Espais funcionals bàsics

Atès que la Seu Territorial es concreta en **una edificació fixe**, de prestació de servei públic d'atenció al ciutadà, el recurs material més important és **l'espai** a través del qual s'ha de prestar aquest servei:

#### ÀREA D'ATENCIÓ CIUTADANA INTEGRAL

#### ATENCIÓ CIUTADANA DE PRIMER NIVELL

L'accés principal sempre es realitzarà a través dels espais de recepció, des d'on es realitzarà la funció d'Informació i Assessorament. Aquests àmbits han de ser fàcilment identificables, han de facilitar l'orientació dels usuaris/es i han de funcionar com a control d'accés.



#### SALA D'ESPERA

Aforament: 25 persones

Superfície: 100-150m<sup>2</sup>

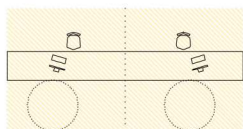
Equipament: Sistema i pantalla de cues d'espera,  
25 cadires - sillons

Accessos: Accés directe a l'exterior

Relació amb: Atenció 1r nivell, Atenció 2on nivell,  
Atenció 3r nivell, Lavabos públics

Condicions: Accessibilitat universal. Llum natural.  
Ventilació. Pot no tenir climatització

La recepció inclourà un **taulell d'atenció al públic**, amb tot el material informàtic necessari, **prestatgeries** per a documentació o flyers d'informació i sobretot un **espai d'espera** amb cadires per seure, que cal dimensionar tenint en compte els serveis estacionals que generen pics d'afluència i feina importants. Cal preveure també un sistema de gestió de les cues d'espera.



#### TAULELLS D'ATENCIÓ 1R NIVELL

Aforament:	2-3 tècnics/ques
Superfície:	20-25m2
Equipament:	Taulell amb 2-3 ordinadors
Accessos:	1
Relació amb:	Sala d'espera
Condicions:	Accessibilitat universal. Llum natural. Ventilació. Climatització

## ATENCIÓ CIUTADANA DE SEGON NIVELL

Es consideren 5 tipologies de taula segon nivell :

- Tramitació ràpida (1 taula permanent)
- Tramitació llarga generalista amb cita prèvia (2 taules permanents)
- Tramitació llarga especialista amb cita prèvia (2 taules permanents)
- Tramitació per a campanyes (2 taules no permanents)
- Suport i acompanyament a la tramitació telemàtica (1 taula permanent)

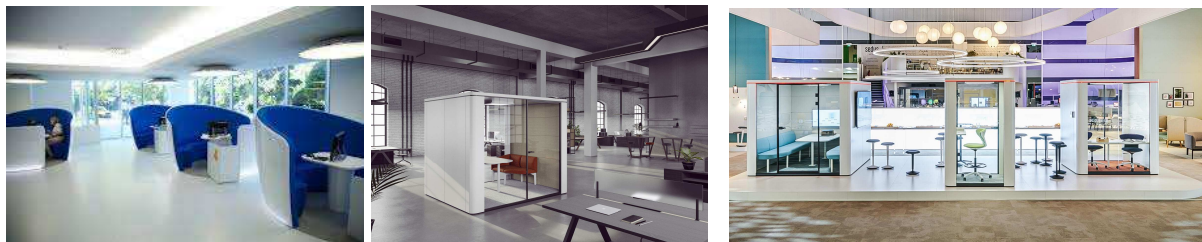
En total 8 unitats d'atenció de segon nivell.

En l'actualitat la major part de l'atenció municipal de 2on nivell es realitza en espais oberts i diàfans, on sovint la privacitat i la insonorització no és suficient. Les últimes tendències per a ordenar oficines d'atenció, són espais diàfans (tipus "Store"), però amb superfícies suficientment grans per a garantir aquesta privacitat.



Aquest model habitualment comparteix un únic espai diàfan per a l'Atenció de nivell 0, 1 i 2.

Per tal que l'espai no requereixi d'un espai excessiu, i poder reduir una mica la superfície i per tant el cost de construcció i de despesa energètica de manteniment, es pot avaluar la millora de la privacitat amb mobiliari, mampares o cubicles insonoritzats. Aquests models permeten tenir contacte i control visual, reduint els requeriments de superfície i garantint la privacitat del servei.



#### ATENCIÓ 2ON NIVELL - UNITAT D'ATENCIÓ (8 ut)

Aforament: 3 persones( 1 treballador + 2)

Superfície: 8m<sup>2</sup> (8ut: 64m<sup>2</sup>)

Equipament: Cubicle insonoritzat o Exterior. Taula, ordinador, 3 cadires

Relació amb: Sala d'espera

Condicions: Accessibilitat universal. Llum natural. Ventilació. Climatització

La unitat de punt d'atenció mínim és d'uns 8-10m<sup>2</sup> cadascun, amb capacitat per a 3 persones, ús universal accessible, i ha de garantir les distàncies i/o proteccions necessàries per a la privacitat entre les diferents unitats d'atenció.

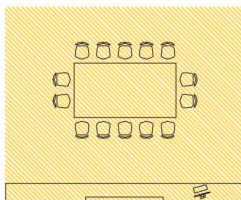
### ATENCIÓ CIUTADANA DE TERCER NIVELL

Pel que fa a l'atenció de 3r nivell, cal distingir entre atenció individualitzada i atenció en grup:

Per a l'**atenció en grup** es proposa una sala de formació de 40m<sup>2</sup>, amb capacitat per a unes 15 persones. Aquest espai tampoc genera cap lloc fix de treball. Ha de ser versàtil i el mobiliari i la seva disposició ha de ser flexible. Haurà d'estar equipada amb taules modulars adaptables i cadires.

El confort lumínic s'aconseguirà amb l'adequada llum natural, però si la relació amb l'exterior és a través de finestres en planta baixa, s'hauran de preveure mesures per a garantir la privacitat (per exemple l'ús de vinils translúcids o cortines).

Convé evitar portes corredisses i assegurar l'aïllament acústic de la sala.



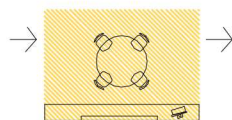
**ATENCIÓ 3R NIVELL - SALA DE FORMACIÓ**  
Aforament: 15 persones  
Superfície: 40m<sup>2</sup>  
Equipament: Sala de reunions independent, taula gran, 15 cadires, ordinador i pantalla  
Accessos: 1  
Relació amb: Vestíbul - Sala d'espera  
Condicions: Accessibilitat universal. Llum natural.  
Ventilació. Climatització

Per a l'**atenció individualitzada** es proposen tres tipologies de despatx amb cita prèvia i reserva de sala:

- un despatx per a consultes administratives de tipus més generalista
- un despatx per atenció/intervenció especialitzada
- un despatx tipus "locutori" amb pantalla gran per a fer reunions online

Tot i així, es considera que per totes tres tipologies es poden proposar estances idèntiques d'uns 15m<sup>2</sup> útils, amb capacitat per a 4 persones, amb doble porta i ús universal accessible. La doble porta és un requeriment de seguretat, especialment en consultes d'àmbit social, en les que es poden produir situacions de conflicte en les quals e/la professional necessiti sortir de l'espai per aquesta segona porta.

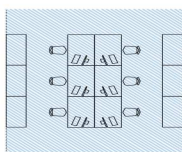
Aquests espais, igual que els d'atenció de 2on nivell, tampoc generen cap lloc fix de treball i es preveuen rotatius segons les necessitats dels serveis.



**ATENCIÓ 3R NIVELL - UNITAT D'ATENCIÓ**  
Aforament: 4 persones  
Superfície: 15m<sup>2</sup>  
Equipament: Despatx independent, taula rodona, 4 cadires, ordinador pel tècnic, pantalla  
Accessos: 2  
Relació amb: 1 a Sala d'espera i 1 de tècnics  
Condicions: Accessibilitat universal. Llum natural.  
Ventilació. Climatització

## ÀREA DE TREBALL TÈCNIC DE SERVEIS DESCONCENTRATS

Per als despatxos dels serveis municipals desconcentrats, es proposa un gran sala de treball, que es pugui dividir en 3 subsales més petites, per a grups de servei (Serveis socials, Gènere o Habitatge). Així per exemple, es podria fer unitats de treball amb capacitat per a 6 treballadors/es, amb un total de 18 treballadors/res, amb possibilitat de separació amb mobiliari, vidre o portes corredisses; entre les tres unitats.



**SALA DE TÈCNICS DELS SERVEIS DESCONCENTRATS (SS.TT)**  
Aforament: 6 treballadors/res  
Superfície: 35-50m<sup>2</sup>  
Equipament: Taules, ordinadors, prestatgeries  
Accessos: 1 Accés a vestíbul o distribuïdor  
Relació amb: Director/a de la Seu / Sala de descans / Lavabos personal  
Condicions: Accessibilitat universal. Llum natural. Ventilació. Climatització

Aquest espai destinat a treball quotidià, van associats a un servei (o grup de serveis), i per tant suposen un lloc de treball fixe per a cadascun dels treballadors.

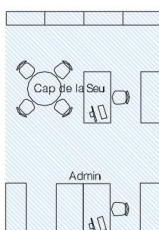
Es preveu que hi hagi un despatx exclusiu per a les Regidories, així com un despatx propi pel Cap de la Seu territorial. També es contempla un despatx propi per als Agents d'Inspecció, amb capacitat per a 3-4 treballadors.

Aquests despatxos, disposaran del corresponent lloc de treball amb ordinador, una altra taula per a atendre visites o fer reunions i el mobiliari necessari per a emmagatzemar i arxivar documentació.

Tots els espais de treball tècnic han de ser còmodes, climatitzats i amb parets que permetin penjar "elements". També han de garantir la il·luminació natural i la ventilació.



**REGIDORIA**  
Aforament: Un regidor i 3-4 persones per petita reunió  
Superfície: 20-25m<sup>2</sup>  
Equipament: Una taula amb 1 ordinador i 1 taula rodona per a petita reunió  
Accessos: 1  
Relació amb: Vestíbul o distribuïdor  
Condicions: Accessibilitat universal. Llum natural. Ventilació. Climatització



**CAP I ADMINISTRACIÓ DE LA SEU TERRITORIAL**  
Aforament: 2 treballadors/es  
Superfície: 30m<sup>2</sup>  
Equipament: 2 taules amb 2 ordinadors, 1 taula rodona per a petites reunions  
Accessos: 1  
Relació amb: Vestíbul o distribuïdor  
Condicions: Accessibilitat universal. Llum natural. Ventilació. Climatització



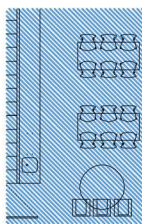
**SALA D'AGENTS D'INSPECCIÓ**

Aforament: 3 treballadors/es  
Superfície: 30m<sup>2</sup>  
Equipament: 3 taules amb 3 ordinadors, 1 taula rodona per a petites reunions  
Accessos: 1  
Relació amb: Vestíbul - Sala d'espera  
Condicions: Accessibilitat universal. Llum natural. Ventilació. Climatització

## ESPAIS COMPLEMENTARIS

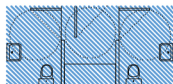
Per a donar servei a tots aquests espais bàsics, seran necessaris tota una altra sèrie d'espais complementaris: els serveis sanitaris (tan per la ciutadania com pels treballadors), una sala de descans del personal, un espai de magatzem i neteja on endreçar el carretó de la neteja i els estris necessaris.

De la mateixa manera, caldrà incorporar distribuïdors o passadissos, de difícil dimensionat sense un emplaçament real, i que es tindran en compte només com a coeficient de majoració de la superfície útil.



**SALA DE DESCANS - OFFICE**

Aforament: 12 persones  
Superfície: 25m<sup>2</sup>  
Equipament: Taules i cadires, Pica, Nevera, Microones  
Accessos: 1  
Relació amb: A vestíbul o distribuïdor  
Condicions: Accessibilitat universal. Llum natural. Ventilació. Climatització



**SERVEIS HIGIÈNICS DEL PERSONAL TÈCNIC DE LA SEU TERRITORIAL**

Aforament: 2 persones  
Superfície: 15m<sup>2</sup>  
Equipament: 1 lavabo masculí, 1 lavabo femení i 1 pica de mans d'accés  
Accessos: 1  
Relació amb: A vestíbul o distribuïdor  
Condicions: Ventilació (pot ser forçada). Pot no tenir climatització



**SALA DE MAGATZEM I NETEJA**

Aforament: -  
Superfície: 15m<sup>2</sup>  
Equipament: Magatzem, Eines i estris de neteja (inclòs carro.), aixeta, abocador higiènic, pica  
Accessos: 1  
Relació amb: A vestíbul o distribuïdor  
Condicions: Ventilació (pot ser forçada). Pot no tenir climatització

Els passadissos, els serveis i els magatzems no tenen els mateixos requeriments lumínics, ni de confort que els espais de treball, i per tant poden ser espais sense climatitzar i amb ventilació forçada. Els serveis sanitaris, com tota la resta de sales i espais, han d'estar adaptats per a permetre'n l'ús universal i preveure criteris de "no binarisme".

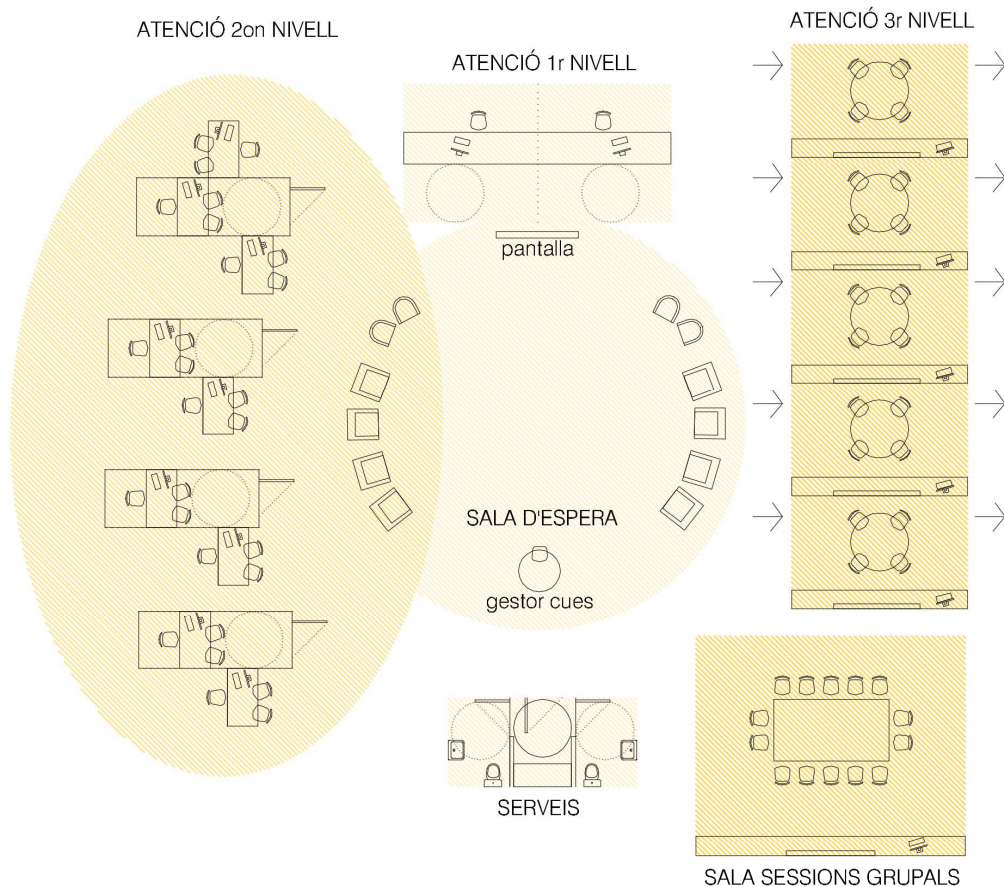


## 2.1.2. Seu territorial: Esquema global

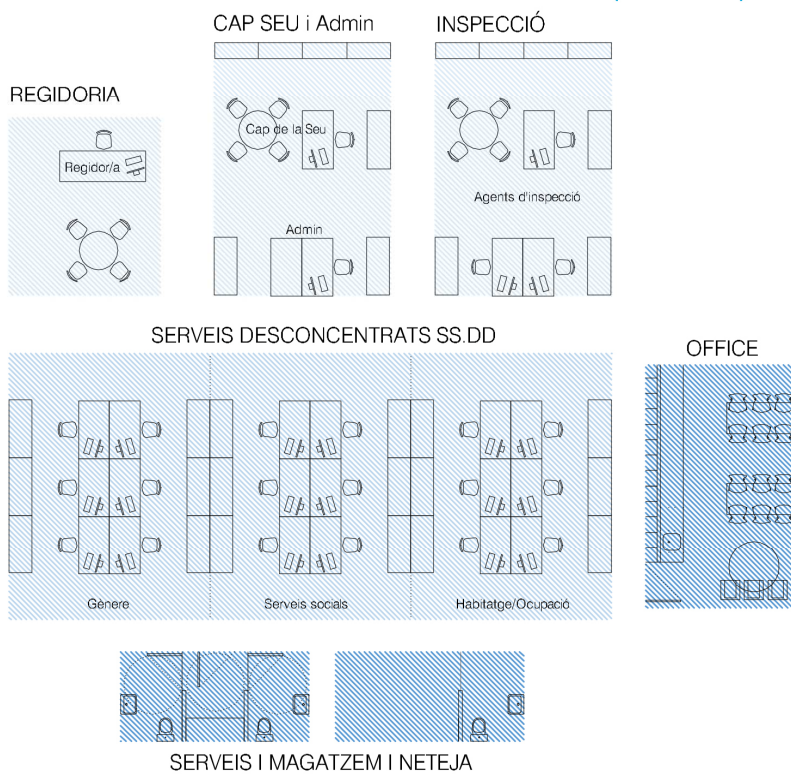
Es proposa a continuació un dimensionat global del model proposat, per a poder descriure'n el funcionament, els serveis que ofereix i per a entendre'n les capacitats i limitacions.

UNITAT		Aforament (en n. de persones)	treballadors/es mínim	treballadors/es màxim	treballadors/es fixes	n. de despatxos o sales	Superfície de la unitat funcional	Superfície mínima	Superfície màxima	
<b>ATENCIÓ CIUTADANA INTEGRAL (ACI)</b>	<b>Sevei d'atenció ciutadana 1r nivell (Recepció)</b>							<b>135 m2</b>	<b>170 m2</b>	
	Recepció		2	3	2	1	20 m2	20 m2	25 m2	
	Sala d'espera	25	0	0	0	1	80 m2	100 m2	125 m2	
	Lavabos ciutadania	2	0	0	0	1	15 m2	15 m2	20 m2	
	<b>Servei d'atenció ciutadana 2on nivell</b>		<b>8</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>8 m2</b>	<b>100 m2</b>	<b>125 m2</b>	
	<b>Servei d'atenció ciutadana 3r nivell</b>						<b>55 m2</b>	<b>115 m2</b>	<b>140 m2</b>	
	Despatxos individuals		<b>5</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	15 m2	75 m2	90 m2	
	Sala per sessions grupals	15	0	0	0	1	40 m2	40 m2	50 m2	
								<b>350 m2</b>	<b>435 m2</b>	
<b>SERVEIS DESCENCRATATS (SS.DD)</b>	Regidor / a		1	1	0	1	15 m2	20 m2	20 m2	
	Director/a de la Seu i personal administratiu associat		1	2	2	1	30 m2	30 m2	40 m2	
	Equip polivalent d'agents d'inspecció		3	3	3	1	30 m2	30 m2	40 m2	
	Serveis desconcentrats	Ocupació		2	2	2				
		Habitatge		2	2	2				
		Servei de Ciutadania				1				
		Capacitats diverses				1				
		Servei LGTBI				1	1		100 m2	150 m2
		Servei polítiques de gènere				1				
		Servei de gent gran		1	2	2				
		SS.SS.		4	6	6				
		Administratiu de suport		1	2	2				
		RRHH Serveis desconcentrats				<b>18</b>				
	Suport RRHH	Sala de descans / Office					1	20 m2	25 m2	25 m2
		Lavabos personal					2	15 m2	20 m2	20 m2
Magatzem i Neteja						1	12 m2	15 m2	15 m2	
								<b>240 m2</b>	<b>310 m2</b>	
Superfícies útils totals								<b>590 m2</b>	<b>745 m2</b>	
Superfícies construïdes estimades (aplicació d'un coeficient 1,7%)								<b>1003 m2</b>	<b>1267 m2</b>	
Llocs de treball itinerants (llocs de treball atenció 2on i 3r nivell)					<b>13</b>					
Llocs de treball fixos					25					
Llocs de treball totals					38					
Ràtio superfície / n. llocs de treball totals								15,5 m2	19,6 m2	
Ràtio superfície / n. llocs de treball fixes								23,6 m2	29,80 m2	

## ATENCIÓ CIUTADANA INTEGRAL (ACI)



## SERVEIS DESCONCENTRATS (SS.DD)





El mecanisme d'adaptació d'aquest model però, haurà d'ajustar-se en cada cas concret, ja sigui per l'aparició de noves necessitats a nous serveis i requeriments o pel context i emplaçament de cada Seu Territorial, valorant també la possibilitat d'integrar-se en edificis compartits (centres cívics o altres equipaments).

Amb els còmputos realitzats en aquest estudi, aquest model de Seu Territorial acull **25 treballadors fixes i 13 llocs de treball itinerant**, que corresponen als punts de treball de l'atenció de segon i tercer nivell (8 i 5 respectivament).

La difícil gestió dels pics de feina, condiona també la dimensió de les oficines, i cal preveure'n flexibilitat i estacionalitat en funció d'aquestes demandes puntuals, és per aquesta raó que no és fixa una superfície exacte, sinó una forquilla de superfícies, mínima i màxima.

**Amb aquests criteris, la superfície de l'Àrea d'Atenció Ciutadana oscil·la entre 350 i 435m<sup>2</sup> útils, i l'Àrea de Treball Tècnic entre 240 i 310m<sup>2</sup>. Per tant la dimensió d'una Seu Territorial s'estima entre 590 i 745m<sup>2</sup> de superfície útil.**

Per al càlcul de la ràtio de superfície construïda s'utilitza un coeficient d'1,7, que és elevat perquè inclou un plus per a circulacions, que sense emplaçament ni context, són força difícils de preveure.

**D'aquesta manera, la superfície construïda de tot l'equipament oscil·laria entre 1.000 i 1.260m<sup>2</sup>.**

## **2.2. Implantació**

### **Situació respecte al municipi**

La ubicació en el municipi serà diversa, però cal sobretot que siguin fàcilment identificables i facilitin l'orientació de la ciutadania:

- **Centralitat.** Dins del seu àmbit demogràfic d'influència, cal que es garanteixi proximitat a la ciutadania i la compatibilitat amb la vida quotidiana.

- La **Senyalització** des de l'exterior i des de la xarxa de comunicacions (plànols urbans a les estacions de tren, autobús, o altres), així com campanyes de comunicació seran importants per a fer conèixer la ubicació de les noves Seus Territorials.

- **Proximitat a altres equipaments** (centres cívics, poliesportius, biblioteques...) afavoriran el contacte amb el ciutadà que desconeix l'existència de la Seu, i la possibilitat de compartir alguns dels recursos.

- **Bones comunicacions.** S'haurà de tenir en compte la bona accessibilitat a la zona, les xarxes de comunicacions i el transport públic.

En cadascun dels casos s'haurà d'estudiar les dinàmiques urbanes que es poden generar amb la implantació de nous equipaments o serveis municipals, ja que es poden estructurar noves centralitats dins el municipi.

Adequar antics equipaments i rehabilitar edificis municipals ja existents o amb valor patrimonial (generalment edificis que gaudeixen d'una posició central en els municipis) és una aposta que afavoreix la sostenibilitat urbanística, tant per a les Seus territorials, com per d'altres equipaments municipals.

### **2.3. Recomanacions tècniques**

A l'hora de definir recomanacions funcionals i tècniques específiques assenyalar que les Seus Territorials s'emmarquen com a serveis i equipaments municipals de nova creació en el marc legislatiu d'aprovació del **Codi Tècnic de l'Edificació** (CTE), així com també el nou decret d'eficiència energètica Real Decreto 390/2021, d'1 de juny.

També serà necessari tenir en compte el *Real Decret 486/1997, de 14 d'abril*, pel que s'estableixen les disposicions mínimes de **Seguretat i salut als llocs de treball**, tant pel que fa a dimensions mínimes d'espais de treball, com de condicions ergonòmiques de treball, etc.

Dins d'aquest marc normatiu i de treball, a continuació destaquem una sèrie d'orientacions per tal de garantir l'accessibilitat, la sostenibilitat, la seguretat, la flexibilitat, el confort i el manteniment de les noves Seus Territorials.

## **Accessibilitat**

Els nous equipaments han de permetre l'accessibilitat des d'un punt de vista global, garantir el disseny per a tothom, en tots els espais i instal·lacions, i afavorir la interrelació i integració dels diferents grups socials.

En aquest sentit, serà convenient una definició d'accessibilitat àmplia:

L'obligat compliment del Codi d'Accessibilitat de Catalunya en edificis d'ús públic, ha d'adaptar-los a les persones amb limitacions físiques i evitar actuacions puntuals residuals i discriminatòries.

Per tant es preveuran solucions universals per a tothom: que cada nucli de serveis higiènics disposi de canviadors de bolquers i de banys adaptats que incloguin mesures de protecció i seguretat (baranes de protecció i ajuda, paviments antilliscants), que permetin l'accés en cadires de rodes i també amb cotxets infantils.

S'inclouran elements d'orientació (informatius tàctils, de veu, pictogrames) on es cregui convenient, i s'establiran criteris d'ergonomia com l'adaptació de l'alçada dels taulells d'atenció al públic.

Caldrà estudiar criteris de "no binarisme" tant en la senyalització com en la distribució dels serveis higiènics.

## **Sostenibilitat**

Amb l'objectiu de tendir cap a una construcció més sostenible les noves Seus Territorials, hauran de complir amb el Decret d'eficiència energètica citat, i hauran d'ajustar-se a criteris d'eficiència en els consums d'aigua i energia, utilitzant dispositius i sistemes d'estalvi.

També caldrà fer un estudi de captació de recursos per si hi ha possibilitat d'aprofitar aigua de la pluja per a reg i inodors, o la possibilitat d'aprofitament d'energies renovables com a fonts d'energia: solar tèrmica, fotovoltaica, eòlica, etc.

Serà convenient també utilitzar xarxes separatives de recollida d'aigües grises, i prendre solucions bioclimàtiques passives com: afavorir la ventilació natural entre façanes nord-sud, estudiar les façanes ventilades sud-oest i la possibilitat de coberta verda o ventilada, així com la potenciació de la il·luminació natural i la captació directa de la radiació solar.

No s'utilitzaran aquells materials prohibits pel Decret d'eficiència, com per exemple la fusta tropical no certificada, i s'intentarà substituir el PVC per alternatives ambientalment més viables.

Per contra, es recomana l'ús de materials amb distintius ecològics reconeguts oficialment, de materials reciclats i reutilitzats, materials del lloc i materials naturals.

Es tindran en compte aspectes que permetin minimitzar la generació de residus, tant en el procés de construcció, com en l'ús del nou equipament.

### **Flexibilitat**

El model definit pretén potenciar la versatilitat de l'equipament, definint un model adaptable a les necessitats i disponibilitats de cada àmbit d'influència, però cal tenir en compte que sempre poden canviar els requeriments al llarg del temps.

Per tant és molt important garantir la facilitat d'adaptar l'edifici a noves demandes per tal que l'equipament pugui créixer o canviar. Per aconseguir aquesta versatilitat és fonamental:

1. Disposar d'una bona localització dels serveis generals (electricitat, aigua, clima) per tal que no afectin a l'hora de realitzar qualsevol modificació.
2. Agrupar espais similars, minimitzant el risc que en modificar distribucions es modifiquin tots els espais.
3. Utilitzar tancaments mòbils o fàcilment desmuntables, però que alhora garanteixin un bon aïllament acústic, com ara tancaments de cartró guix.

### **Confort**

Per a oferir confort a les persones que hi treballen, cal que els espais disposin de la dimensió i amplituds necessàries, de l'alçada necessària de sostre, de l'aïllament acústic suficient, de la il·luminació natural i/o artificial adequada, i de la temperatura adient per a treballar.

Per als despatxos i sales de reunió, es recomana una alçada de 2,70m. En el vestíbuls d'atenció al públic de dimensió més gran, s'ha d'augmentar a 3m com a mínim. En cap cas, s'ha de permetre un espai públic d'alçada inferior a 2,60m.

Per a garantir el confort lumínic a les sales de treball quotidià, cal assegurar la llum natural i vistes a l'exterior. Als magatzems i als serveis sanitaris se'n pot prescindir, però caldrà que estiguin convenientment ventilats.

Pel que fa a la il·luminació artificial s'haurà de garantir els nivells lumínics mínims segons normativa vigent.

Quan a clima s'ha de preveure la instal·lació de calefacció i refrigeració adequades per a permetre les temperatures adients segons època de l'any i necessitats dels espais, però exclusivament en els llocs de treball, i estudiant la conveniència o no de climatitzar zones de circulació i sales d'espera. Aquestes

necessitats són molt diverses, raó per la qual s'ha de preveure la instal·lació adequada per a regular la temperatura independent de sales.

## **Manteniment**

Tenir accés i facilitat d'inspecció dels elements mecànics i sotmesos a desgast és una prioritat per a un correcte manteniment. Així, la xarxa de serveis ha de ser registrable i amb facilitat de reparació i substitució dels elements.

Per la durabilitat de l'edifici, cal instal·lar paviments resistents a la degradació temporal, als agents agressius mediambientals i han de ser fàcils de netejar.

En els espais de circulació cal utilitzar paviments antilliscants, antipols, i no abrasius. En els espais de treball i les sales de reunió, paviments més acollidors com la fusta, el linòleum, la moqueta, el terratzo, etc. , que a més a més facilitin la mobilitat dels tancaments verticals en el cas de canvis de distribució.

Els falsos sostres seran adients en llocs de treball i de circulació, ja que faciliten el pas de les instal·lacions, i es preveuran registrables per a facilitar la reparació i substitució dels elements.

Pel que fa als revestiments, s'utilitzaran materials forts i resistents als impactes, i en els espais on sigui necessari aïllament acústic s'haurà de preveure un revestiment especial.

## **Conclusions**

L'Oficina Tècnica del Projecte de Desplegament Territorial defineix la "*Seu Territorial*" com una nova tipologia d'equipament administratiu, que té com a objectiu desconcentrar l'estructura organitzativa municipal al territori, acostant els serveis a la ciutadania..

Per a oferir aquests serveis, es proposa un model de Seu Territorial, que es preveu distribuir en 4 ubicacions descentralitzades en el territori. L'àmbit demogràfic d'influència de cadascuna d'aquestes quatre seus està al voltant d'una forquilla que va dels 40.000 habitants (en les zones amb més potencial de creixement) als 50.000 habitants cadascuna.

El programa de Seu Territorial defineix dues grans Àrees funcionals:

- Àrea d'Atenció Ciutadana Integral
- Àrea de Treball Tècnic de Serveis Desconcentrats

I dins d'aquestes, una sèrie d'unitats funcionals que en la primera àrea comprenen els serveis d'atenció ciutadana de primer, segon i tercer nivell; i en la segona els despatxos dels tècnics fixes de la Seu, desconcentrats així com d'administració, gerència i regidoria.

La superfície de l'Àrea d'Atenció Ciutadana oscil·la entre 350 i 435m<sup>2</sup> útils, i la de Treball Tècnic entre 240 i 310m<sup>2</sup>, amb una forquilla total de 590 i 745m<sup>2</sup> de superfície útil, i una estimació de superfície construïda de tot l'equipament d'entre 1.000 i 1.260m<sup>2</sup>.

Les Seus Territorials han de ser fàcilment identificables per a la ciutadania i per aquesta raó és preferible situar-les en llocs centrals, ben comunicats, senyalitzats exteriorment i han de garantir les condicions necessàries pel que fa a accessibilitat, sostenibilitat, flexibilitat, confort i manteniment.