



ENCÀRREC DE L'ACTUACIÓ

INFORMACIÓ URBANÍSTICA I CADASTRAL

JORDI CASES I PALLARÈS, Secretari General de l'Excm. Ajuntament de Barcelona.

CERTIFICO:

Que en els antecedents facilitats pel Departament d'Informació i Documentació, de la Gerència de l'Hàbitat Urbà hi figura un informe del següent tenor literal:

EXPEDIENT: 11I0387

EMPLAÇAMENT: Via AUGUSTA núm 202-226, RASET 38-40, VALLMAJOR 14-16.

SOL·LICITANT: GENERALITAT DE CATALUNYA

Aquest Departament informa que l'esmentada finca, en virtut del Pla General Metropolità d'Ordenació Urbana, aprovat definitivament per acord de la Comissió Provincial d'Urbanisme de Barcelona de 14 de juliol de 1976, es troba en sòl urbà qualificat com a: **Zona d' Ordenació en Edificació Aïllada, Subzona Plurifamiliar V, clau 20a/8.**

Les Normes Urbanístiques del Pla General Metropolità (NN.UU.) i la Modificació de les Normes Urbanístiques del PGM per a l'ordenació de l'edificació aïllada, de Barcelona, aprovada definitivament per Acord de la Subcomissió d'Urbanisme del municipi de Barcelona de 20 d'octubre de 2004 (DOGC núm. 4277 de 10/12/04), determinen per a la parcel·la els paràmetres d'ús, d'edificació i la resta de condicionants urbanístics.

PARÀMETRES EDIFICATORIS:

- Tipus d'ordenació segons edificació aïllada. (art. 246 al 255 i art. 339 de les NN.UU. del P.G.M.)
- Superfície mínima de parcel·la: **800 m.**
- Longitud mínima de façana: **15 m.**
- Edificabilitat neta: **1.5 m2. sostre/sòl (*)**
- Ocupació màxima de parcel·la: **30%**
- Separació de la edificació al front, laterals i fons: **4,00 m. , 4,00 m. i 5,00 m.**
- Altura reguladora màxima: **(*)**
- Usos admesos: Art. 308 de les NN.UU.
- Nombre màxim d'habitatges: Superfície edificable de l'edifici dividida pel mòdul de 80 m2.

Segons l'art. 342.5 de la Modificació de les Normes Urbanístiques del PGM anteriorment esmentada, a la subzona 20a/8 no es podran construir més de dues unitats d'habitatge per replà d'escala, excepte a les parcel·les amb façana a carrers d'amplada igual o superior a vint metres en

Isabel Casas i Alcubilla

les que aquest màxim es fixa en quatre unitats.

- Previsió d'aparcaments: els edificis de nova planta hauran de projectar-se perquè comptin amb aparcaments en l'interior de l'edifici o en terrenys edificables del mateix solar, de conformitat amb el que disposen les NNUU (arts. 295 a 301), les modificacions d'aquests articles de 12 de novembre de 1992 (DOGC núm. 1690) i de 5 de maig de 2003 (DOGC núm. 3957), i les Ordenances Metropolitanes d'Edificació (arts. 101 a 120).

(*) L'alçada i el nombre de plantes varien amb l'amplada de vial. L'edificabilitat màxima que es podrà materialitzar en aquesta subzona ve condicionada per l'amplada del vial a què dona front la parcel·la, variant des de l'índex net d'1,50 m². Sostre/sòl per als vials d'amplada igual o superior a 15 m., fins al de 0,60 m² sostre/sòl per als vials de menys de 8 m. d'amplada, tot això en funció de l'ocupació màxima 30 per 100 i del nombre límit de plantes admissible segons l'amplada de vial. (art. 342.5 de la Modificació de les Normes Urbanístiques del PGM anteriorment esmentada).

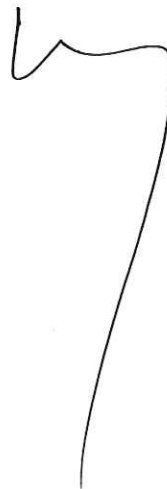
En aquest cas l'amplada de vial és i li correspon

De menys de 8 m. 7,55 m. (PB+1P) 0,60 m² sostre/sòl
De 8 a menys d'11 m. 10,60 m. (PB+2P) 0,90 m² sostre/sòl
D'11 a menys de 15 m. 13,65 m. (PB+3P) 1,20 m² sostre/sòl
De 15 m. o més 16,70 m. (PB+4P) 1,50 m² sostre/sòl

Dins de la mateixa parcel·la existeix una edificació que figura dins del "Pla Especial de Protecció del Patrimoni Arquitectònic de la ciutat de Barcelona, en l'àmbit del Districte de Sarrià - Sant Gervasi, aprovat definitivament pel Consell Plenari Municipal en sessió celebrada el dia 23 de juny de 2000, amb un nivell de protecció C. (vegis fitxa de patrimoni).

PERQUÈ AIXÍ CONSTI, lliuro el present Certificat a Barcelona, catorze de juliol de l'any dos mil onze.

Vist i Plau:
L'ALCALDE



Isabel Casas i Alcubilla

ELEMENT ACTIU

Data Impressió: 14/07/2011

IDENTIFICADOR: 2193

NÚMERO ELEMENT: 14 /

PARCEL·LA 0532470-001

ADREÇA: AUGUSTA num.202-226/ VALLMAJOR num.14-16/ RASET num.38-40/ CASTELLÓ num.1-2/ AMIGÓ num.89-91/

DENOMINACIÓ:

ANTIC PALAU FÍGOLS

DOCUMENTACIÓ GRÀFICA:



AUTOR

ÈPOCA:

Origen: segle XIX

ESTIL:

Noucentista

ÚS ORIGINAL:

Residencial

ÚS ACTUAL:

DESCRIPCIÓ:

Palauet aïllat, actualment en desús, voltat de jardí bastit com a residència familiar al segle XIX seguint els conceptes clàssics de les vil·les nord-italianes: composició simètrica centrada en la porta principal de la casa, situada en el cos més prominent, planta baixa sobrelevada del jardí i formant terrasses i jardí de ben segur compost en aquest eix i avui dia desaparegut.

L'edifici, de planta baixa i dues plantes pis, tracta la planta baixa a tall de sòcol amb pedra de fil; la resta està estucat lliscat a dos colors i les obertures ténen emmarcaments motllurats de pedra.

La coberta de l'edifici, seguint els diferents cossos, es resol a quatre vessants.

NOTÍCIES HISTÒRIQUES:

BIBLIOGRAFIA:

FOTOGRAFIES:

PLÀNOLS:

ELEMENT ACTIU

Data Impressió: 14/07/2011

PROPIETAT:
Privada

PLANEJAMENT ANTERIOR:
PGM - 20a/8 (Ordenació en edificació aïllada, plurifamiliar)

NIVELL/S:
C

PLANEJAMENT VIGENT:
20a/8(p)

INTERVENCIONS:

- Manteniment del volum actual i la configuració de les cobertes.
- Recuperació i restauració de les façanes, amb el manteniment i disposició de l'accés (escales i terrasses laterals), i nova proposta de fusteria per a l'edifici.

CONSULTA DESCRIPTIVA Y GRÁFICA DE DATOS CATASTRALES DE BIEN INMUEBLE

Referencia catastral: 8135101DF2883E0001PD

DATOS DESCRIPTIVOS DEL INMUEBLE

Localización:
CL VIA AUGUSTA 202
08021 BARCELONA [BARCELONA]

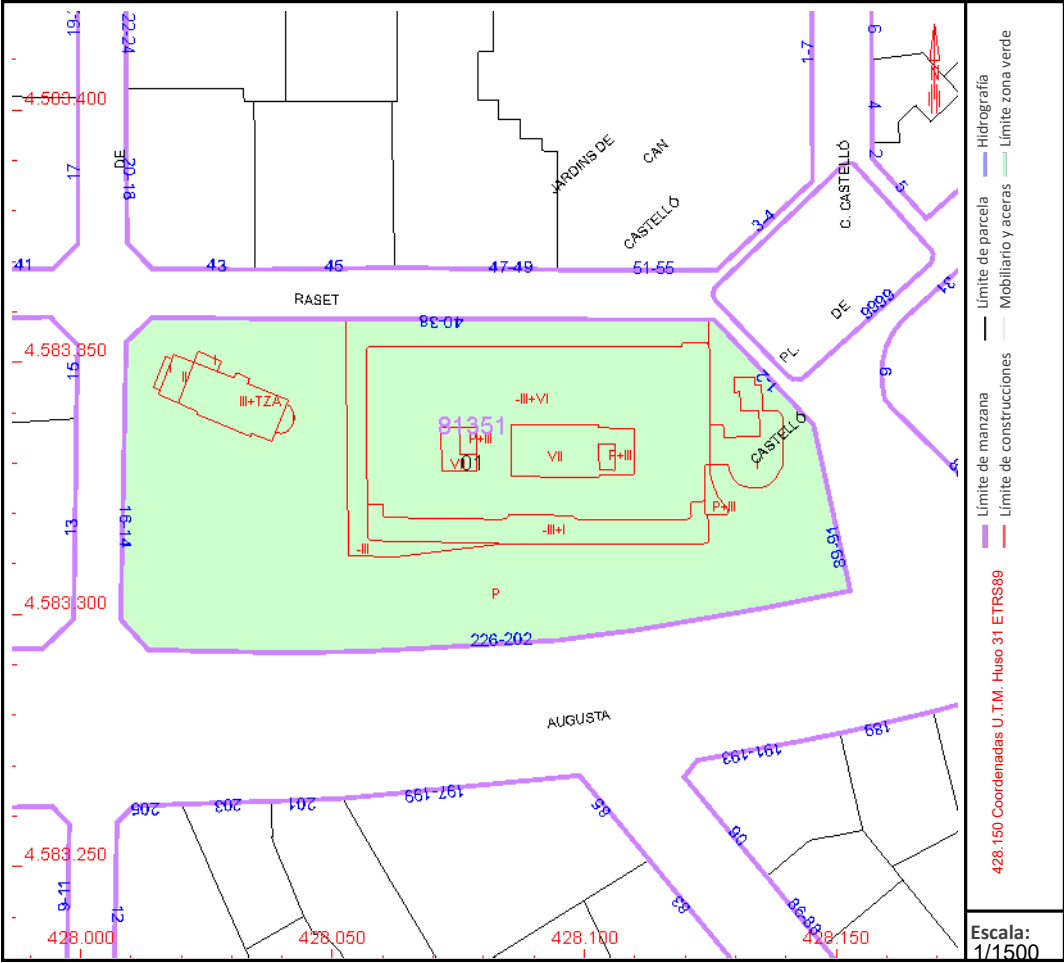
Clase: URBANO
Uso principal: Oficinas
Superficie construida: 23.810 m2
Año construcción: 1976

CONSTRUCCIÓN

Destino	Escalera/Planta/Puerta	Superficie m²
ALMACEN	/-1/03	2.991
ALMACEN	/-1/02	2.991
ALMACEN	/-1/01	2.991
OFICINA	/0/01	2.551
APARCAMIENTO	/0/02	142
OFICINA	/01/	2.245
OFICINA	/02/	2.245
OFICINA	/03/	2.245
OFICINA	/04/	2.245
OFICINA	/05/	2.245
ALMACEN	/06/	256
ALMACEN	/0/03	28
VIVIENDA	/0/	245
VIVIENDA	/01/	212
VIVIENDA	/02/	178

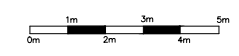
PARCELA

Superficie gráfica: 8.549 m2
Participación del inmueble: 100,00 %
Tipo: Parcela construida sin división horizontal



Este documento no es una certificación catastral, pero sus datos pueden ser verificados a través del "Acceso a datos catastrales no protegidos de la SEC"

PLÀNOL ESTAT ACTUAL



PROGRAMA FUNCIONAL I ACABATS INTERIORS

El projecte inclou la reforma integral de la planta baixa, excepte l'espai de la cuina, incloent l'espai del bar-menjador-restaurant.

Les instal·lacions de climatització han de ser independents de la resta de l'edifici. El climatitzador E s'ha de deixar en exclusiva pel bar restaurant.

S'ha de reformar els espais actuals següents: vestíbul, seguretat, control d'accessos, bar restaurant, informació i registre, oficina d'atenció al públic, sala d'actes, sala de plens, biblioteca, infermeria i espais auxiliars (alletament, riscos laborals, magatzem,...), espai de descans xofers, sala de formació, espais guardabicycletes i patinets, sala dels sindicats i diverses sales de reunions de mida petita i mitjana.

Caldrà crear els nous espais següents: sales d'atenció personalitzada, sala de coworking, preveure sala de màquines de clima i ventilació per fer una instal·lació independent (pot estar en planta baixa o planta -1), sala d'exercici físic, Àgora.

Característiques de cada un espai:

Bar restaurant: espai amb elements verds i de fusta per aconseguir un espai més acollidor amb mobiliari mòbil que permeti reunions de molta gent

Sala d'actes: ampliació de l'espai amb la zona de la cuina que vam reservar, fer un espai gran polivalent i modulable en dos espais, i un espai d'emmagatzematge de mobiliari per poder-lo incorporar o treure en funció de l'ús. Tecnologia d'audiovisuals actualitzada a les noves funcionalitats (so, imatge, streaming, traducció de llenguatge de signes). Terra pla per aconseguir un espai flexible i adaptable a diferents usos i activitats
Capacitat: superior a l'actual (100)

Sala de plens: mantenim superfície aproximadament, cal fer un nou accés directe, sense passar per la OAC, funcionalitats d'audiovisuals actualitzades. Contemplar sortida d'emergència. Podria ser multiusos i també ser l'espai Àgora.

Biblioteca: espai independent més petit amb un despatx per bibliotecàries i espai de consulta amb llibreries per als llibres consultables, només.

OAC:

L'entrada de la ciutadania hauria de ser per una porta diferent a la del personal treballador i que la ciutadania no pogués accedir a l'edifici. Comunicar la OAC i l'edifici, per accés dels treballadors.

Cal que hi hagi un espai d'espera per a la ciutadania que compti amb suficient espai i sigui acollidor: que hi hagi pantalles amb informació (estructura Boomerang), plantes, materials d'acabats de fusta,...

A més de la sala d'espera, també s'ha de disposar d'un espai d'autoservei amb ordinadors per tal que la ciutadania en pugui fer ús.

El servei hauria de comptar amb els següents espais:

- Espai d'atenció i registre (es necessitaria disposar de més taules d'atenció que les actuals ja que només en tenim 5) 8 llocs de front office.
- Espai de treball de back office: 15 llocs de treball

- **Espai per a l'atenció telefònica i videoatenció:** aquest espai no ha de ser tancat, però ha de tenir una bona insonorització acústica. Acabar de concretar número de llocs d'atenció telefònica i videoatenció.

Vestíbul: renovar barreres de control d'accés , reubicar punt de control al centre, reformar espai de càmeres i vestuaris, acabats de fusta i plantes, enllumenat led i paviment nou. Accés a l'OAC només per a treballadors.

Sala de formació: capacitat igual que la d'ara, equipada amb elements tecnològics actuals.

Sales d'atenció personalitzada: 2 sales per poder atendre visites que requereixen intimitat, per a reunions de la Inspecció de Serveis, la Inspecció Educativa, l'Atenció al públic. Parlar amb GT i Inspeccions.

Infermeria/sala d'al·letament: en un termini curt s'eliminarà, preveure un espai més petit que després es reconvertirà

Xofers: reubicar i renovar, superfície similar.

Sindicats: Pendent de confirmar si es pot eliminar

Magatzem de documentació confidencial: baixar a la planta -1. Arxiu

Espais guardabicycletes i patinets: reformar

Espais de nova creació:

- 1- coworking per a 15 llocs de treball
- 2- sala d'exercici físic : per a grups de 15 persones
- 3- sala Àgora: per a grups de 30 persones = sala de plens

ACABATS INTERIORS

Cels rasos nous a tota la planta amb alta absorció acústica

Il·luminació Led

Paviments de fusta

Acabats de fusta

Presència de verd

Colors clars

Il·luminació natural

Materials sostenibles i amb etiqueta ecològica

OFICINA D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA

Consideracions generals

Imatge. L'Oficina d'Atenció a la Ciutadania es concep com una oficina corporativa, de caràcter transversal que ofereix serveis i tràmits de tots els departaments de la Generalitat, encara que a diferent nivell per als ciutadans i per a l'empresa. És fonamental la imatge que transmeti l'oficina, tant als visitants, ja que reflecteix la imatge de l'Administració de la Generalitat, com a l'empleat, ja que ha de ser un referent com a model d'oficina. Per aquest motiu, caldrà conceptualitzar el disseny dels espais interiors de forma que transmeti una determinada imatge institucional, però també reflecteixi principis i valors propis, com:

- Proximitat
- Innovació i modernització
- Transparència
- Professionalitat
- Eficiència i eficàcia
- Simplicitat
- Model d'atenció multicanal
- Imatge

En l'àmbit de l'atenció a la ciutadania, l'oficina s'erigeix com una unitat prestadora dels serveis d'atenció, informació, registre i digitalització de tràmits i serveis de les diferents unitats dels departaments i organismes que resideixin a l'edifici, però també ofereix informació i suport a la tramitació telemàtica dels tràmits de la Generalitat i a alguns d'altres administracions que es considerin d'interès general.

En l'àmbit de l'atenció a l'empresa, l'oficina inclou els serveis de la Finestreta Única Empresarial (FUE). La FUE és l'espai físic o virtual on l'empresa té a l'abast els serveis i tramitacions necessàries per desenvolupar la seva activitat, durant tot el cicle de vida, amb independència de l'Administració responsable.

Circulacions:

Accés públic. L'accés a l'OAC per part del públic es realitza per una entrada diferenciada respecte de l'entrada dels treballadors i visitants de les oficines.

El disseny de l'accés ha de permetre la diferenciació entre la circulació d'entrada i sortida de l'OAC: l'entrada ha de situar-se de manera que les portes d'accés dirigeixin el públic cap a l'arc i l'escàner del control, mentre que les portes de sortida han de situar-se de manera que el públic pugui sortir lliurement.

La circulació d'entrada i sortida ha d'estar perfectament senyalitzada, dimensionada amb criteris d'evacuació i dissenyada perquè no es produeixin interferències entre ambdós fluxos. Proper al pas de sortida s'ubicarà un tòtem per avaluar la satisfacció de les persones usuàries dels serveis de l'Oficina d'atenció ciutadana.

Accés treballadors. Els treballadors de l'OAC entren i surten per l'accés general de les oficines; per tant, no es creuen amb els ciutadans per entrar/sortir de l'OAC.

L'espai de l'OAC no ha de tenir cap creuament de circulacions amb la zona d'oficines, exclusiva per als treballadors. Únicament es permetran connexions entre l'OAC i l'espai d'oficines en passos puntuals (entrades secundàries) d'ús exclusiu per als treballadors i ocults al públic general. Aquests accessos restringits estaran dotats d'un sistema de control de seguretat amb obertura mitjançant targeta.

Superfície. La superfície total de l'OAC es preveu aproximadament com l'actual.

Tecnologia. Tot l'espai de l'OAC ha d'estar dotat de xarxa sense fil (WiFi). Es preveu que el ciutadà també tingui accés, amb una xarxa diferenciada, a la xarxa sense fil. Caldrà mantenir el sistema existent de la gestió de cues.

Senyalètica. L'entrada de l'OAC ha d'estar clarament senyalitzada i diferenciada fàcilment des de l'exterior de l'accés general als espais d'oficina. Els espais interiors seran fàcilment identificables.

El model de senyalètica ha de complir, igual que les oficines, el Programa d'Identificació Visual (PIV) de la Generalitat, i ha de reforçar la concepció d'oficina corporativa. La senyalització de les taules estarà integrada en aquest projecte.

Divisòries i acabats. Els materials, els acabats, els colors i els grafismes que s'utilitzin han de reforçar la imatge institucional i els valors de l'OAC. L'experiència dels visitants ha de ser completada amb panells i pantalles informatives, perquè el ciutadà tingui accés a informació d'utilitat sobre el funcionament i els serveis que presta l'Administració.

Els materials han de ser resistents i durables, preparats per a un ús intensiu. El paviment ha de ser fàcilment netejable (es recomana tipus ceràmic o vinílic). Estudiar si seria possible aconseguir un terra tècnic, i el paviment podria ser de peces quadrades registrables.

Mobiliari. D'acord amb les especificacions de l'apartat de Mobiliari d'aquest document, es distingirà entre el mobiliari estàndard d'oficina i el mobiliari específic o fet a mida (taulells, etc.). En cada fitxa d'espais es facilita el tipus de mobiliari necessari (orientatiu).

Seguretat. L'OAC té una zona de control d'accessos pròpia. Caldrà disposar de càmeres de seguretat pròpies en els espais interiors de l'OAC.

Accessibilitat. L'oficina ha de ser accessible, d'acord amb la normativa vigent.

Els espais de l'OAC

A continuació es detallen els diferents espais de l'OAC. En l'annex 7.2 s'incorpora una taula resum dels espais i els principals requeriments.

1. Vestíbul d'entrada

El vestíbul principal d'entrada i recepció ha de permetre, en la mesura del possible, donar una visió àmplia i general de l'espai que ocupa l'OAC. Ha d'estar projectat de manera que eviti interferències entre les cues d'espera i les circulacions d'entrada i sortida.

Entre l'accés i l'arc de seguretat hi ha d'haver espai suficient que permeti acumulació de públic, si n'hi ha, en el moment d'obertura de l'oficina.

Zona de control d'accés i seguretat

- **Punt de control i seguretat.** L'accés dels ciutadans a l'OAC ha d'estar controlat a través d'un punt de seguretat equipat amb un arc i un escàner, tot i que es preveurà i farà la pre-instal·lació d'un espai de reserva per a una futura ampliació de fins a dos arcs i dos escàners.
- **Espai per als treballadors del servei de seguretat.** Al costat del punt de control hi ha d'haver un espai proper per als treballadors de seguretat (2 persones).

Aquest espai ha de consistir en un element tipus taulell o taules corregudes i disposar de dos punts de connexió tipus lloc estàndard . Ha d'incorporar monitors i repetidors de senyal dels sistemes de control de la resta d'accessos i amb la sala de control. Cal analitzar si aquest espai/taulell de treball pot ser el mateix o estar vinculat amb el taulell gestor de cues (sempre i quan l'entrada i sortida dels treballadors de seguretat cap a l'arc i escàner es mantingui fàcil i àgil i no es produeixin interferències de circulacions) o bé si és millor que sigui un espai separat.

Taulell de recepció i gestor de cues

- Espai de taulell de pas obligatori per a totes les persones que accedeixin a l'OAC. Es reben les persones i s'identifiquen, s'atén i es dona suport a l'obtenció de torn, es lliura informació i es gestionen les cites prèvies. Ha d'estar situat un cop passat el punt de control (arc i escàner).
- **Capacitat.** Ha d'estar dimensionat per a 1 persona
- **Mobiliari.** El taulell s'ha de dissenyar de manera que el ciutadà sigui atès dempeus. Es tindran en compte els següents aspectes:
 - Els treballadors darrere el taulell han d'estar en taules amb les mateixes condicions d'equipament que el *Lloc de treball d'atenció al ciutadà*
 - La vista del treballador ha d'estar al mateix nivell que la del ciutadà. Per aquesta raó, i per tal d'evitar que les condicions ergonòmiques del treballador no siguin perjudicials, les taules de darrere el taulell estaran elevades (col·locades sobre una tarima o solució similar).
 - El model de taulell o espai de taulell ha de complir la normativa d'accessibilitat, per la qual cosa cal preveure un espai per atendre les persones amb cadira de rodes (a l'extrem del taulell o bé en espai habilitat per a aquest ús).
 - Ha d'haver-hi un moble per guardar documentació a lliurar, sobres, etc. (moble amb prestatgeries, una part tancada)
- **Tecnologia.** Cada punt de treball del taulell ha d'estar vinculat amb el Sistema de gestió de cues i el taulell s'ha d'equipar amb impressores de tiquets i escàner per a cada treballador.

Zona de vestíbul

Passat el punt de control i taulell d'identificació, s'habilitarà un espai com a vestíbul general de l'OAC. Ha de ser un espai ampli i diàfan, de manera que es pugui visualitzar de la millor manera possible la resta de l'OAC i els diversos punts d'atenció. Aquest espai es dotarà de:

- **Pantalles que projectin** vídeos amb informació diversa sobre campanyes de la Generalitat, sobre gestions i serveis o altres. Aquestes pantalles també s'habilitaran en les zones d'espera.
- **Pantalles tàctils informatives** on les persones puguin fer consultes sobre els serveis que presta l'Administració de la Generalitat. Aquestes pantalles també s'habilitaran en

zones d'espera

- **Tòtems de gestió de cues:** dues màquines expenedores de tiquets/torns d'acord amb el servei o tràmit a realitzar. Aquestes màquines, tot i ser part del Sistema de gestió de cues i facilitades pel CTTI, s'integraran, en la mesura del possible, en el mobiliari i entorn de l'OAC.
- **Espai d'exposició pública:** Per als procediments que encara publiquin llistes o documentació en suport paper caldrà destinar un espai per a que la ciutadania pugui consultar aquests documents. D'aquesta manera s'evita penjar cartells o rètols en paper en qualsevol altre punt de l'OAC.
- **Espai d'exposicions.** S'estudiarà la possibilitat d'incorporar una o diverses zones d'exposició temporal. En aquest sentit, està en estudi si alguna d'aquestes zones es pot utilitzar per exposar productes del CIRE (Centre d'Iniciatives per a la Reinserció). En aquest espai també es pot habilitar una zona d'espera. El mobiliari d'aquest espai ha de ser còmode i acollidor. Puntualment, per enriquir l'experiència d'aquest espai, es podrà incloure mobiliari innovador com el que es mostra.

2. Zones d'espera

En l'àmbit de l'OAC es distribuïran diverses zones d'espera, vinculades a les zones d'atenció, de manera que no es concentrin en un únic espai. Aquestes zones han de ser obertes.

- Cal garantir que, des de totes les zones d'espera, es tingui una visió fàcil a les taules d'atenció i a les pantalles de gestió de cues, de la manera més eficient possible.
- **Capacitat.** Aquest espai ha d'estar dimensionat amb a 30 llocs d'espera en total (sumatori de tots els llocs, tant en cadires com en taules o taulells).
- **Ubicació:**
 - Una al vestíbul de l'OAC
 - Dues properes a la zona d'atenció presencial
- **Mobiliari:**
 - Cadires i/o butaques. Es donarà varietat d'opcions en el mobiliari i, a criteri del dissenyador, es poden alternar opcions o zones de mobiliari més dur (bancades) amb zones de cadires o sofàs individuals. S'ha de preveure que alguns d'aquests seients han d'incorporar braços. Qualsevol opció ha de d'estar preparada per a ús intensiu, amb una alta durabilitat, resistent, i de fàcil manteniment.
 - Taules. Tot i que es preveu una tramitació majoritàriament per via telemàtica sense paper, s'han d'incorporar en totes les zones d'espera algunes taules per a ser utilitzades per les persones que van a l'OAC. Poden ser de diverses mides i alçades.
- **Tecnologia.**
 - S'incorporaran punts de recàrrega de mòbil per als ciutadans.
 - S'incorporaran pantalles informatives i pantalles tàctils

- **Instal·lacions.** S'habilitarà i es realitzarà la pre-instal·lació per a una petita zona especialment dissenyada per a la incorporació d'un petit office, amb instal·lació elèctrica, subministrament d'aigua i xarxa de sanejament. Aquest espai ha de ser obert o semi-tancat i ha d'estar situat en un lloc reservat/amb poca presència dins l'OAC.

3. Espais d'atenció ciutadana

Espais d'atenció o consulta per al ciutadà. S'habilitaran diferents tipus de zones, d'acord amb el tipus d'atenció que es presti (presencial, autoservei, etc.), d'acord amb les especificacions que es donen a continuació.

En aquest espai (o alternativament, a través de l'espai destinat a backoffice o office), es facilitarà un segon accés a l'àrea d'oficines, no visible pel ciutadà i amb control d'accés mitjançant targeta, de manera que permeti a persones de les plantes d'oficina i treballadors de l'OAC accedir a la resta d'espais d'oficina sense haver de sortir a l'exterior. L'atenció presencial s'organitza en les següents zones, d'acord amb el tipus d'atenció:

Zona d'atenció presencial

Espai d'atenció per a informació i tràmits amb personal informador o assistent. Ha de tenir fàcil accés a la zona del backoffice.

- **Capacitat.** Es dissenyaran 8 llocs de treball per a l'atenció presencial
S'ha de procurar que cap treballador doni l'esquena a les zones d'espera o àmbits més públics.
Cada grup de taules tindrà un espai d'emmagatzematge de 2 ml/treballador
- **Tecnologia.**
Cada lloc d'atenció ha de disposar d'un escàner.
Els ordinadors han de tenir doble pantalla (o tauleta de sobretaula) per a la comprovació de les dades per part de la persona interessada.
Impressora de documents especials.

Cada lloc de treball s'haurà d'equipar (a nivell de mobiliari i tecnologia) d'acord amb *l'annex 7.1 de Llocs de treball d'atenció al ciutadà*.

Punts d'autoservei

Taules (o taulell), en espais oberts amb equipament informàtic a disposició de les persones que vulguin realitzar un tràmit o gestió sense la intervenció del personal informador de les taules. Aquests punts poden requerir l'assistència puntual per part del personal de l'OAC.

- **Capacitat.** 2 punts de consulta/autoservei
- **Ubicació:**
 - Una al vestíbul de l'OAC
 - Una properes a la zona d'atenció presencial
- Cada lloc de consulta s'habilitarà amb un ordinador, seguint les pautes de l'apartat *Llocs de treball d'atenció al ciutadà*. Alguns d'aquests espais es dotaran d'escàner.

- **Mobiliari.** taules (agrupades o individuals) o taules altes tipus taulell.

Punts d'atenció en remot

2 taules per a l'atenció del ciutadà en remot, amb equipament informàtic a disposició de les persones que vulguin realitzar un tràmit o gestió i que puguin requerir atenció del personal no ubicat en l'edifici. Aquests punts poden requerir l'assistència puntual per part del personal de l'OAC.

- **Capacitat.** 2 punts de consulta.
Cada lloc de consulta s'habilitarà amb un ordinador, en un espai semiobert (tipus cabina amb mampara). L'espai ha de ser recollit ja que els usuaris poden requerir de certa privacitat.
- **Ubicació:** Aquests punts es poden ubicar en la zona de vestíbul general o properes a la zona d'atenció presència .
- **Mobiliari.** Taula amb 2 cadires de confident.
- **Tecnologia.** Ordinador i escàner, seguint les pautes del Lloc de treball d'atenció al ciutadà. Previsió de videoconferència per la connexió en remot.

Sales de reunions

Es preveu la ubicació de dues sales de reunions (1 petita i 1 mitjana) tancades per a l'atenció a persones o col·lectius que requereixin especial privacitat. També serà utilitzada per a reunions del personal de l'OAC.

- **Capacitat.** Petita: 3-4 persones; Gran: 8-10 persones. (En cas de necessitat de sales amb més capacitat, es pot fer ús de les sales polivalents de la mateixa planta)
- **Tancament.** Tancaments amb mampares, majoritàriament de vidre transparent. Caldrà posar especial atenció a la insonorització acústica d'aquest espai.
- **Mobiliari.** Taula de reunions, de dimensions i forma (circular o rectangular) en funció de la mida de la sala, d'acord amb les especificacions de l'apartat de Mobiliari.
- **Tecnologia.** La sala s'equiparà amb un sistema de videoconferència i l'equipament de les sales de reunions de planta
 - D'acord amb el document de seguretat, aquestes sales han d'estar equipades amb càmera i polsador d'auxili i emergència
 - Cal telèfon

4. Zones de backoffice

Espais de treball, tancats i no visibles des de l'OAC (s'han d'evitar les mampares de vidre) per als treballadors que no fan funcions d'atenció al públic i la gestió de documentació.

En aquesta zona, s'ha de preveure un punt per a impressora (o multifuncions) que també pugui donar servei a les sales de reunions.

Es distingiran dues zones, separades entre sí:

- Zona d'oficina (per als treballadors de l'OAC que no fan atenció al públic).
- Zona de treball (per a la gestió de documentació i registre)

Zona d'oficina

- 1 lloc de treball de cap d'oficina, que ha de complir els mateixos requeriments espacials que el lloc de treball tipus (*veure fitxes d'espais*)
- Zona de treball
- S'ha d'ubicar propera a un dels accessos secundaris a la zona d'oficina i l'office de planta.

Zona de treball

- 15 llocs de treball estàndard.
- Ha d'estar molt ben comunicat amb l'espai d'oficina i nuclis de comunicació de l'edifici per al transport, mitjançant carros, de documentació.
- Ha de ser un espai ampli, que inclogui:
 - 1□2 taules per a la classificació de la documentació
 - Prestatges per a dipositar la documentació
 - Petit espai tancat, per a la ubicació d'altre maquinari (plegadora, ensobradora, etc.). Aquest espai ha d'estar ben aïllat acústicament.
 - Petit magatzem o espai per dipositar un mínim de 3 o 4 carretons.

6. Banys d'accés públic

L'OAC disposarà de banys d'accés públic, propers als nuclis de banys de l'edifici. Cal una clara senyalització d'aquests banys per al ciutadà. En aquest bany hi haurà canviadors per a nadons.

Els treballadors podran optar per utilitzar aquests banys o els banys del nucli d'escales principal.

Esquema dels espais de l'Oficina d'Atenció Ciutadana

