

Modelo físico orientativo para las Oficinas de Atención Ciudadana

 **movacal**

MODELO FÍSICO OAC'S



Mancomunidad del Nordeste
Tramite - El Sur - La Habana de Arriba - La Habana de Abajo - San José



Modelo de Oficina Virtual de Atención a los Ciudadanos de las Administraciones Locales
www.movacal.com

Índice de contenidos

Índice de contenidos	2
Prestaciones básicas del local destinado a OAC	3
Seguridad estructural	3
Seguridad en caso de incendio	3
Seguridad de utilización y accesibilidad	3
Salubridad	4
Protección frente al ruido	4
Ahorro de energía	4
Plan funcional de una OAC grande	6
Plan funcional sencillo	6
Primera atención	7
Sala de espera	8
Área de trabajo	8
Oficina de control	9
Zona de atención personalizada	9
Plan funcional de una OAC pequeña	11
Plan funcional mínimo	11
Primera atención	12
Sala de espera	12
Oficina de control	13
Zona de atención personalizada	13

Prestaciones básicas del local destinado a OAC

Seguridad estructural

La resistencia y la estabilidad de la estructura del local serán las adecuadas para que no se generen riesgos indebidos, de forma que se mantenga la resistencia y la estabilidad frente a las acciones e influencias previsibles por el uso y la ocupación previstos.

La aptitud al servicio será conforme con el uso previsto del local, de forma que no se produzcan deformaciones inadmisibles, se limite a un nivel aceptable la probabilidad de un comportamiento dinámico inadmisibles y no se produzcan degradaciones o anomalías inadmisibles.

Seguridad en caso de incendio

El local destinado a oficina de atención ciudadana deberá garantizar la limitación del riesgo de propagación de un incendio en su interior, por lo que deberá estar correctamente aislado de otros recintos o locales del mismo edificio con un grado de riesgo mayor.

Las características y situación del local atenderán, igualmente, al riesgo de propagación exterior de un incendio, tanto desde el mismo local como desde otros edificios o recintos colindantes.

El local deberá disponer de los medios de evacuación adecuados para que los ocupantes puedan abandonarlo de forma ordenada y alcanzar un lugar seguro.

Dispondrá, igualmente, de aquellos equipos e instalaciones exigidos en función de su uso y condición para hacer posible la detección, el control y la extinción de un incendio.

El local y su entorno cumplirán con las condiciones que les son exigidas para facilitar la intervención de los equipos de rescate y de extinción de incendios.

La estructura portante deberá reunir las condiciones para la resistencia al fuego exigida durante el tiempo necesario para que puedan llevarse a cabo las exigencias básicas anteriores.

Seguridad de utilización y accesibilidad

La morfología del local y los elementos que lo compongan deberán minimizar el riesgo de caídas por huecos o en cambios de nivel, resbalamientos y tropiezos, facilitar la movilidad y permitir una limpieza segura de todos los elementos, en particular los acristalamientos exteriores.

Se pondrá especial cuidado en el diseño o elección de los elementos fijos y practicables para evitar el riesgo de que los usuarios puedan sufrir por el impacto o atrapamiento con ellos. Igualmente, se cuidará el diseño y elección del mobiliario y equipamiento de la oficina, por idénticas razones.

El local reunirá los medios y mecanismos convenientes para limitar la posibilidad de que los usuarios puedan quedar accidentalmente aprisionados o atrapados en recintos.

La iluminación será adecuada en todos los recintos, tanto en las zonas de circulación exteriores como en las interiores.

El local será adecuado para el número de población a la que preste servicio, de manera que se eviten los riesgos que se puedan ocasionar situaciones de alta ocupación.

Se facilitará el acceso y la utilización no discriminatoria, independiente y segura de la oficina a las personas con discapacidad.

Salubridad

El local deberá reunir condiciones de salubridad, limitando la de presencia inadecuada de agua o humedad como consecuencia del agua procedente de precipitaciones atmosféricas, de escorrentías, del terreno o de condensaciones, disponiendo medios que impidan su penetración o, en su caso permitan su evacuación sin producción de daños.

La oficina de atención al ciudadano dispondrá de espacios y medios para extraer los residuos ordinarios generados en ellos de forma acorde con el sistema público de recogida de tal forma que se facilite la adecuada separación en origen de dichos residuos, la recogida selectiva de los mismos y su posterior gestión.

Dispondrán de medios de ventilación adecuados, eliminando los contaminantes que se produzcan de forma habitual durante el uso normal, de forma que se aporte un caudal suficiente de aire exterior y se garantice la extracción y expulsión del aire viciado.

En los cuartos higiénicos incorporará medios que permitan el ahorro y el control del agua. Los equipos de producción de agua caliente tendrán unas características tales que eviten el desarrollo de gérmenes patógenos.

Las aguas residuales generadas en el local podrán evacuarse correctamente a la red general de alcantarillado, de forma independiente o conjunta con las precipitaciones atmosféricas y con las escorrentías.

Protección frente al ruido

Los elementos constructivos que conformen los recintos de la oficina tendrán unas características acústicas adecuadas para reducir la transmisión del ruido aéreo, del ruido de impactos y del ruido y vibraciones de las instalaciones propias del edificio, y para limitar el ruido reverberante de los recintos.

Ahorro de energía

La envolvente del local reunirá todos los requisitos necesarios para garantizar la limitación de la demanda energética adecuada para garantizar el bienestar térmico en función del clima de la localidad. De este modo, deberá contar unas características adecuadas de aislamiento e inercia, de permeabilidad al aire y de exposición a la radiación solar, evitando la aparición de humedades de condensación e intersticiales.

Las instalaciones térmicas deberán garantizar el bienestar térmico de los usuarios y todas las exigencias que se establecen en el vigente Reglamento de Instalaciones Térmicas en los edificios, RITE.

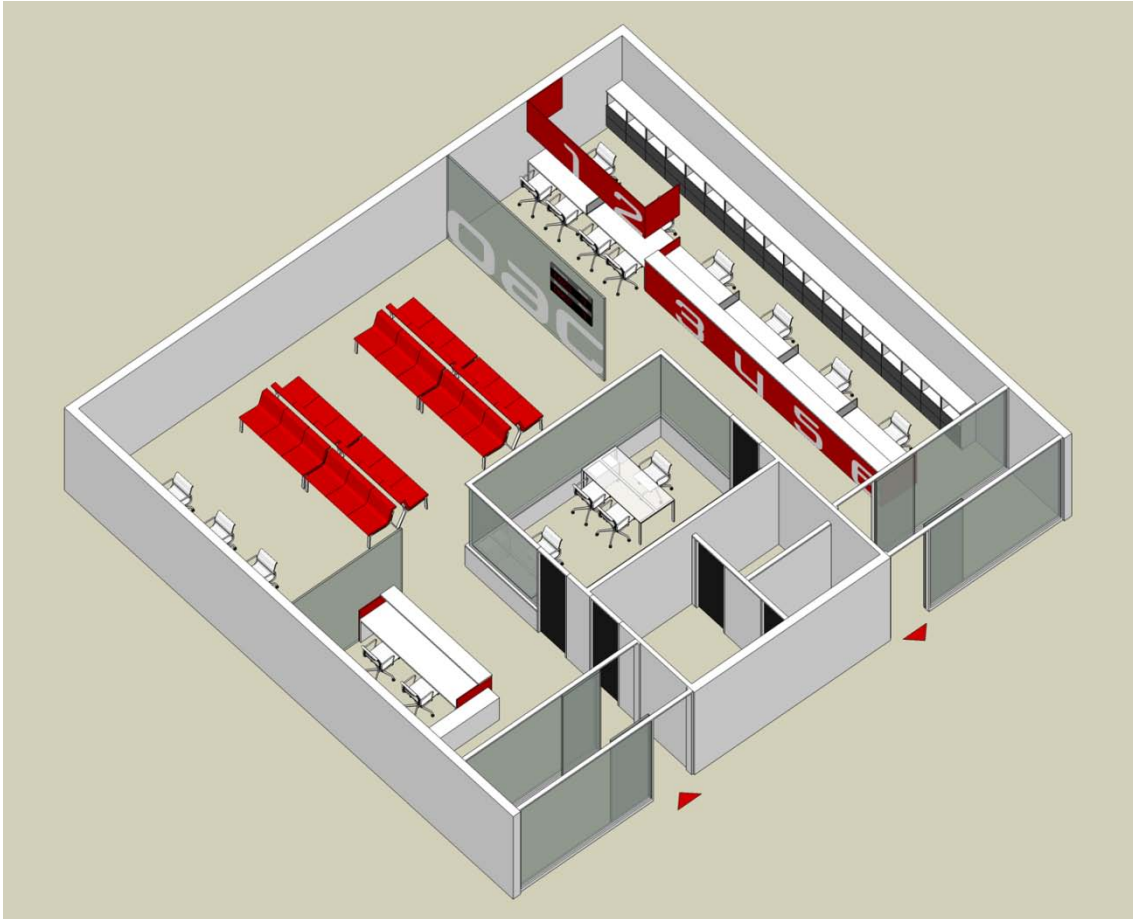
Los recintos de la oficina contarán con instalaciones de iluminación adecuadas a las necesidades de sus ocupantes y a la vez eficaces energéticamente disponiendo de un sistema de control que permita ajustar el encendido a la ocupación real de la zona, así como de un sistema de regulación que optimice el aprovechamiento de la luz natural, en las zonas que reúnan unas determinadas condiciones.

De ser posible, la oficina contará con sistemas de captación y transformación de la energía solar: Térmica para el calentamiento del agua sanitaria, y/o fotovoltaica como contribución al consumo de energía eléctrica del local.

BORRADOR

Plan funcional de una OAC grande

Plan funcional sencillo



La primera tentación del diseñador es habilitar un espacio amplio y diáfano donde se distribuyan todas las funciones de la oficina. Sin embargo, esto puede generar confusión entre los usuarios menos avezados que no sabrán a dónde dirigirse. Es preferible establecer un recorrido secuencial que permita a cualquier ciudadano, independientemente de sus habilidades, comprender de forma inmediata cada una de las tareas que se le van presentando.

Las zonas de entrada y salida deberán estar bien diferenciadas. Ambos accesos se resolverán con una doble puerta para el control del aire interior.

El circuito planteado acota perfectamente las distintas fases del proceso:

- Entrada
- Primera atención
- Espera
- Atención personalizada
- Salida

En el plan funcional se debe dar prioridad a las zonas habilitadas para el público. El resto de dependencias son secundarias y no deben condicionar el organigrama general.

Primera atención

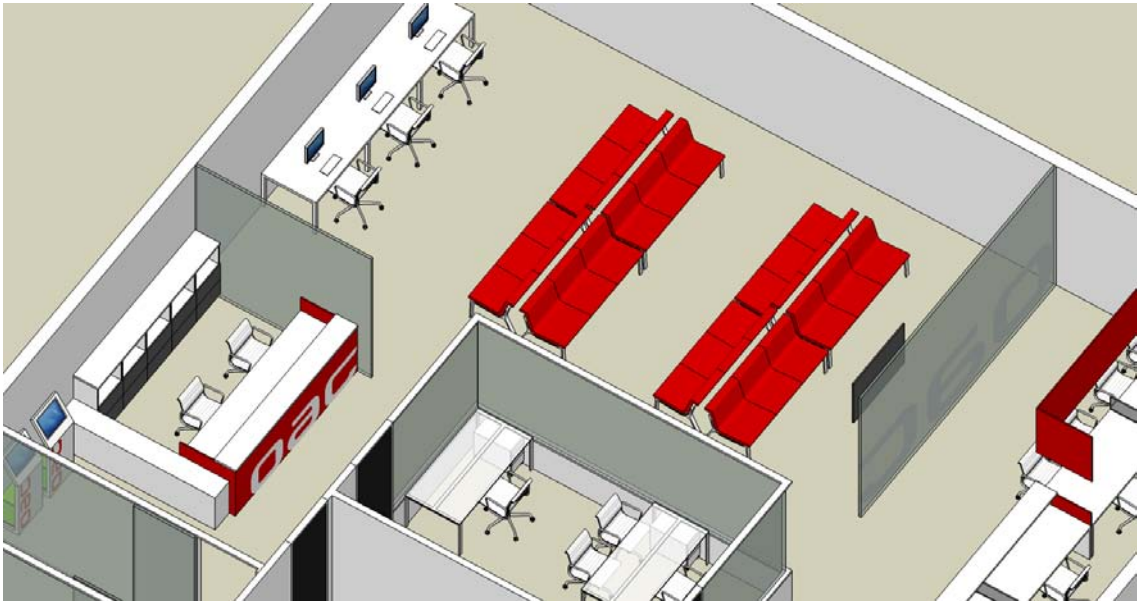


Este es el primer servicio que encuentra el ciudadano al acceder a la Oficina de Atención Ciudadana.

En el mostrador habilitado en esta zona los usuarios plantearán el tipo de atención que desean recibir y se les asignará un turno para ser atendidos de forma más detallada. Los usuarios habituales o los más avanzados dispondrán de kioscos informáticos que resuelvan de forma automática esta tarea.

Este espacio deberá tener capacidad suficiente para absorber a un grupo numeroso de personas en horas punta.

Sala de espera



Esta zona deberá tener capacidad para acoger a los usuarios que no pueden ser atendidos inmediatamente. Debe ser un espacio atractivo, tanto desde el punto de vista estético como de los recursos disponibles.

Esta zona es muy adecuada para ubicar expositores con material divulgativo que permita a los usuarios conocer otros servicios de interés.

Área de trabajo



En la sala de espera es aconsejable habilitar un área de trabajo con varios equipos informáticos. Estos equipos, conectados a una impresora multifunción, permitirán a los usuarios acceder a aplicaciones relacionadas con los servicios de la oficina y cumplimentar in situ algunos impresos.

La sala contará con conexión wifi gratuita a internet para usuarios con equipos portátiles o smartphones.

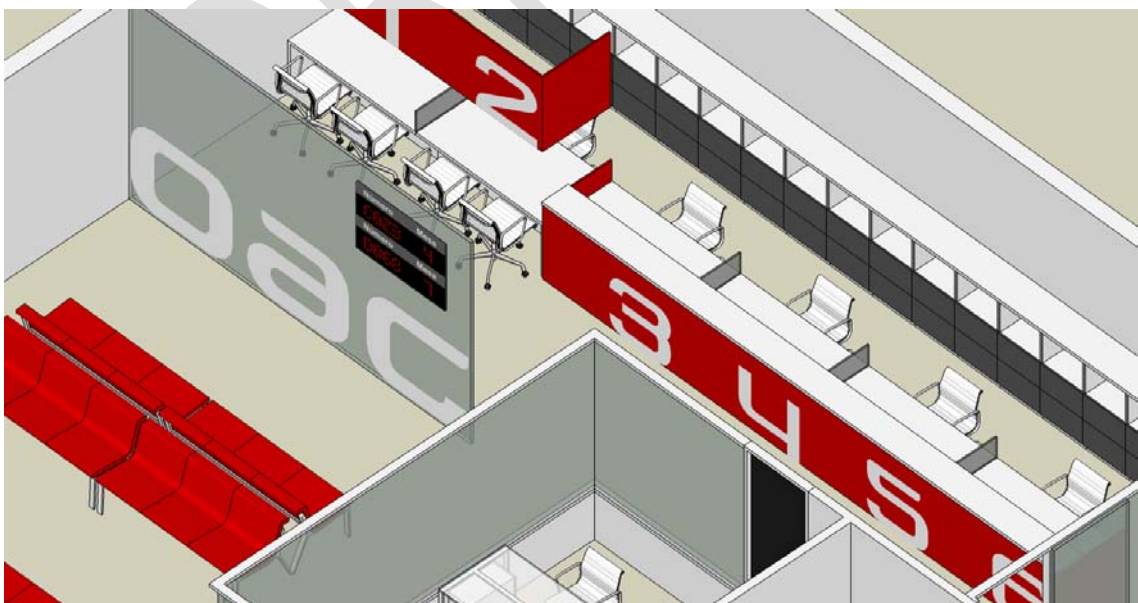
Oficina de control



En el eje de todo el circuito se localizará la oficina de control, desde la que la dirección del servicio podrá observar el funcionamiento de toda la oficina y atender cualquier incidencia.

Esta sala está planteada según el concepto de diseño del panóptico. Su posición central, además, ayuda a organizar el recorrido asistencial.

Zona de atención personalizada



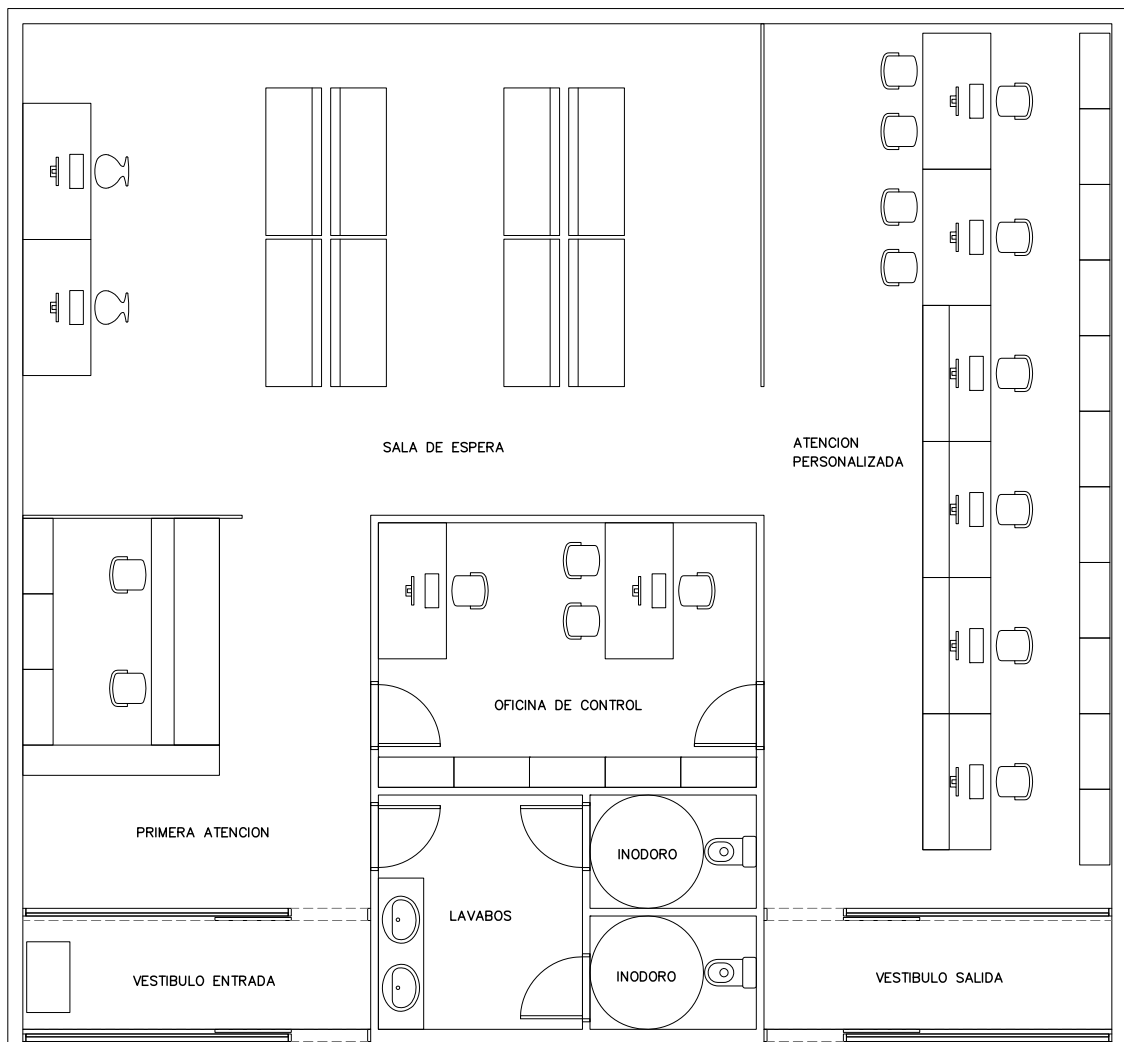
A la entrada de este espacio se localizará el panel de asignación de mesas en función del turno recibido en el mostrador de primera atención.

La zona de atención personalizada estará formada fundamentalmente por mostradores que permitan el movimiento fluido y sin obstáculos de los usuarios. Muchos servicios se resuelven en cuestión de minutos por lo que la mayoría de los usuarios pueden ser atendidos de pie.

No obstante, algunos puntos de atención estarán formados por mesas y sillas de cortesía para trámites complejos o para atender a personas mayores o con movilidad reducida.

Con esta última fase el usuario completa el recorrido asistencial. Es conveniente ubicar una puerta de salida en este punto para evitar un flujo contrario al programa de uso. Así evitamos interacciones innecesarias en las horas de mayor afluencia de público.

BORRADOR

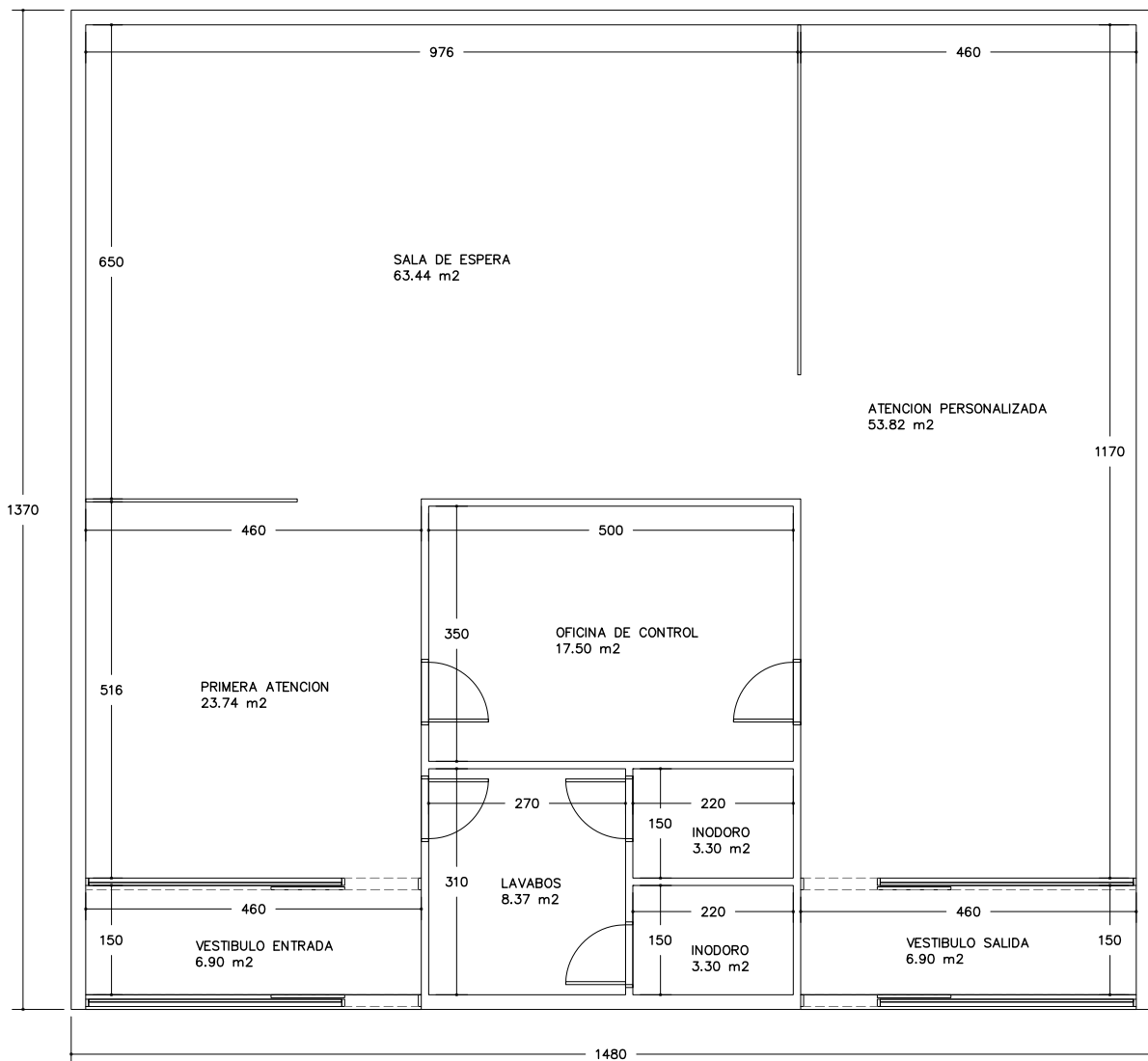


Distribución orientativa de una OAC grande

Modelos físicos de las Oficinas de Atención Ciudadana

Proyecto movacal

Modelo de Oficina Virtual de Atención al Ciudadano de las Administraciones Locales



Dimensiones orientativas de una OAC grande

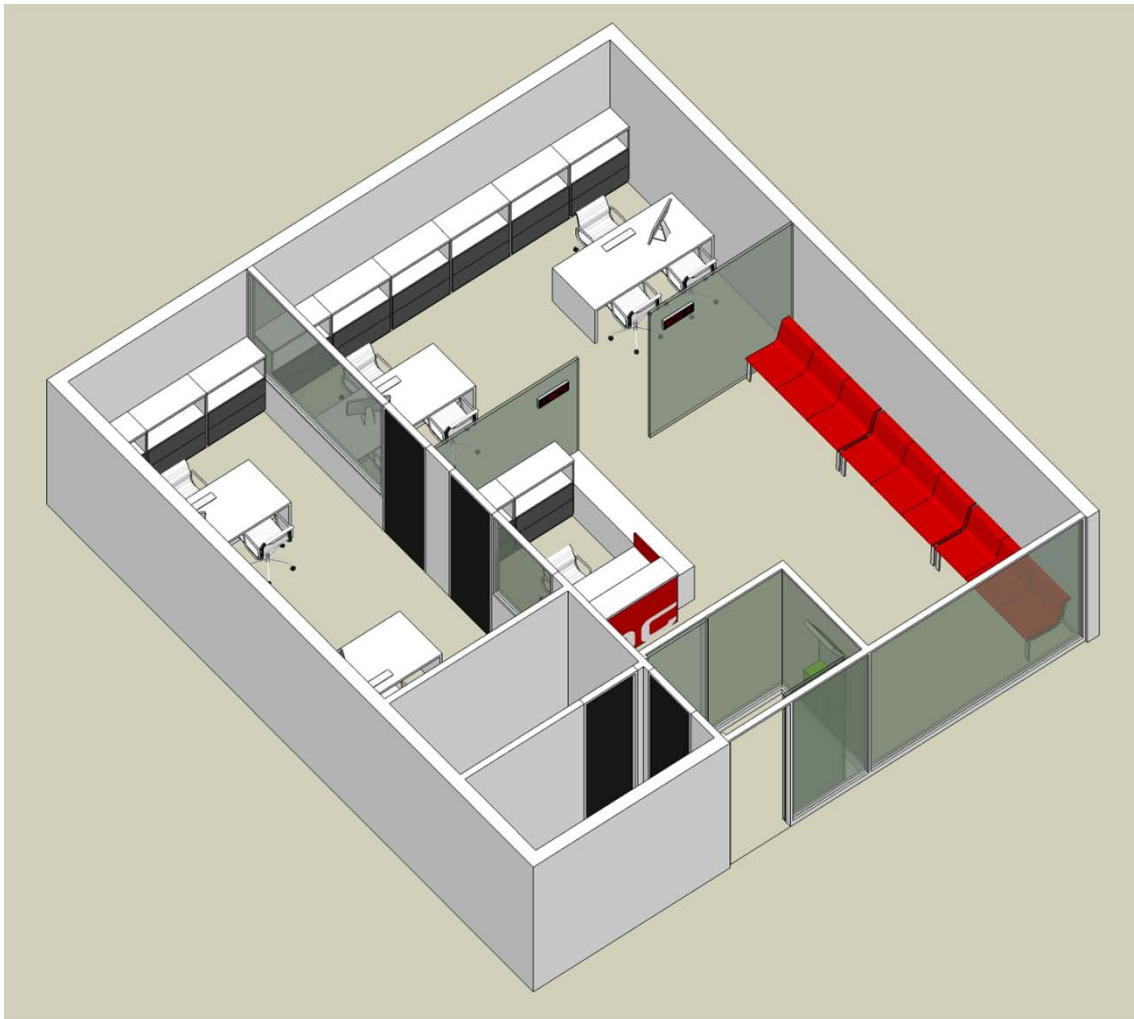
Modelos físicos de las Oficinas de Atención Ciudadana

Proyecto movacal

Modelo de Oficina Virtual de Atención al Ciudadano de las Administraciones Locales

Plan funcional de una OAC pequeña

Plan funcional mínimo



Este plan funcional se plantea para ayuntamientos de pequeña dimensión. El modelo es escalable en función de los puntos de atención personalizados que se quieran disponer.

Al tratarse de una oficina para pocos usuarios no es necesario planterar puntos de entrada y salida independientes en el recorrido asistencial. El accesos se resolverá con una doble puerta para el control del aire interior.

Al igual que en una oficina de mayores dimensiones las distintas etapas del proceso son presentadas a los usuarios de forma secuencial.

- Entrada
- Primera atención
- Espera
- Atención especializada
- Salida

Este formato de oficina se puede ubicar un pequeño local comercial o habilitarlo en algún edificio municipal mediante la reforma de las dependencias precisas.

Primera atención

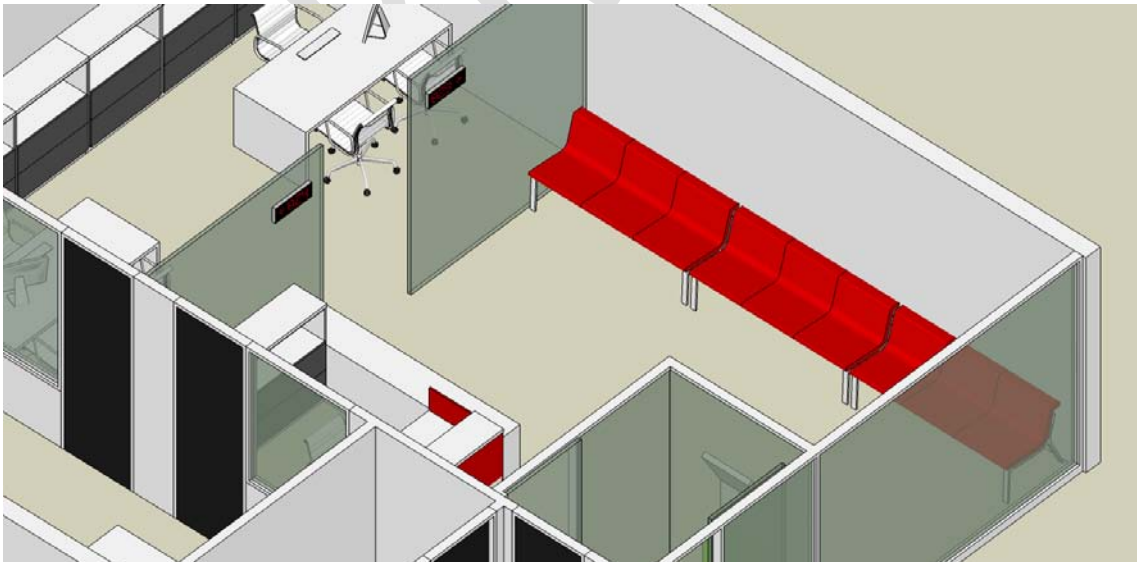


Este es el primer servicio que encuentra el ciudadano al acceder a la Oficina de Atención Ciudadana.

En el mostrador los usuarios plantearán el tipo de atención que desean recibir y se les asignará un turno para ser atendidos de forma más detallada. Los usuarios habituales o los más avanzados dispondrán de un kiosko informático que resuelvan de forma automática esta tarea.

Este mostrador estará integrado en la sala de espera.

Sala de espera



Esta zona deberá tener capacidad para acoger a los usuarios que no pueden ser atendidos inmediatamente. Debe ser un espacio atractivo, tanto desde el punto de vista estético como de los recursos disponibles.

Esta zona es muy adecuada para ubicar expositores con material divulgativo que permita a los usuarios conocer otros servicios de interés.

Oficina de control



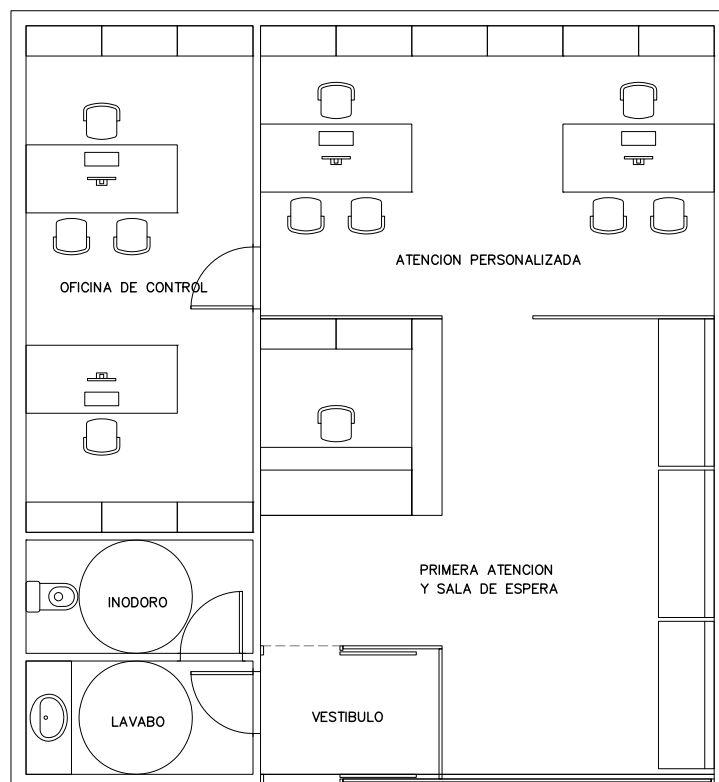
La ubicación y diseño de la oficina de control permitirá a la dirección del servicio observar el funcionamiento de toda la oficina y atender cualquier incidencia.

Zona de atención personalizada



A la entrada de este espacio se localizarán los paneles de asignación de mesas en función del turno recibido en el mostrador de primera atención.

Al ser una oficina pequeña todos los puntos de atención estarán formados por mesas y sillas de cortesía, en atención a las personas mayores o con movilidad reducida.

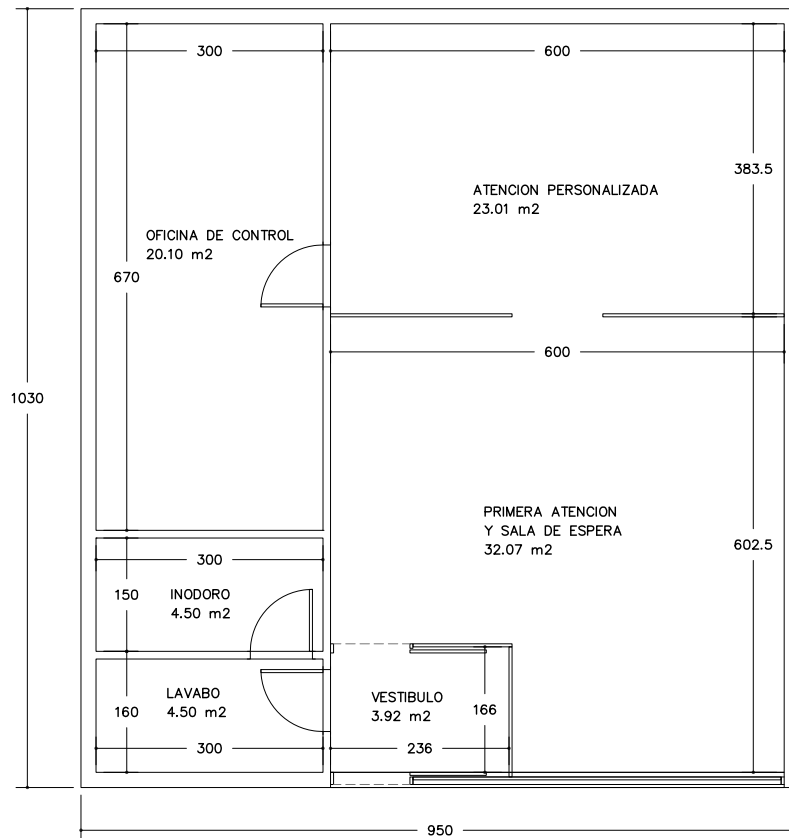


Distribución orientativa de una OAC pequeña

Modelos físicos de las Oficinas de Atención Ciudadana

Proyecto movacal

Modelo de Oficina Virtual de Atención al Ciudadano de las Administraciones Locales



Dimensiones orientativas de una OAC pequeña

Modelos físicos de las Oficinas de Atención Ciudadana

Proyecto movacal

Modelo de Oficina Virtual de Atención al Ciudadano de las Administraciones Locales

Programa financiado por:



Participan:



Mancomunidad del Norte de Gran Canaria



Fundación Universitaria de Las Palmas

Mancomunidad del Nordeste

Tacoronte • El Sauzal • La Matanza de Acentejo • La Victoria de Acentejo • Santa Úrsula

Mancomunidad del Nordeste de Tenerife



Gobierno Regional de Madeira



Câmara Municipal del Nordeste de Azores