



MINISTERIO DE  
ADMINISTRACIONES  
PUBLICAS

SUBSECRETARIA

DIRECCIÓN GENERAL DE  
RECURSOS HUMANOS,  
PROGRAMACIÓN ECONÓMICA  
Y ADMINISTRACIÓN  
PERIFÉRICA

SUBDIRECCION GENERAL DE  
PATRIMONIO INMOBILIARIO

## **NORMAS DE DISEÑO DE OFICINAS DE EXTRANJEROS**



## **OFICINA DE EXTRANJEROS, PROGRAMA DE NECESIDADES**

### **FUNCIONES BÁSICAS**

A. Atención al público en cantidades masivas:

- A.1 Despacho rápido de documentos
- A.2 Atención personalizada
- A.3 Obtención de huellas para NIE

B. Gestión

- B.1 Preparación expedientes
- B.2 Grabación de datos
- B.3 Resolución de expedientes

C. Custodia de la gran cantidad de documentos que genera esta gestión.

### **CONSIDERACIONES ESPACIALES**

El local donde se sitúe este tipo de oficina debe permitir que, al menos la zona de atención al público se localice en planta baja y se puedan producir, al menos, dos accesos independientes: para público y funcionarios.

En estas entradas no existirán barreras arquitectónicas y cuando existan se eliminarán preferentemente mediante el diseño de rampas cuya pendiente , dimensiones, solado y barandillas cumplan la normativa específica de cada Comunidad Autónoma.

Cuando el desarrollo de la rampa no sea posible por problemas espaciales, se dispondrá de plataformas elevadoras verticales o salva escaleras que cumplan todos los requisitos para su uso por personas que utilicen silla de ruedas para sus desplazamientos.

### **ACCESIBILIDAD**

Las oficinas de extranjeros serán accesibles a personas con discapacidad o movilidad reducida.

En el supuesto de que la oficina de extranjeros se desarrolle en más de una planta, se dispondrá de un elevador que cumpla la normativa para eliminación de barreras arquitectónicas a discapacitados.



Los aseos, tanto femeninos como masculinos también estarán adaptados, disponiendo de un espacio libre de 1,50m. para posibilitar el giro de una silla de ruedas. El inodoro será un modelo específico para este uso, con barras a ambos lados del mismo: fija en la pared una de ellas y con giro en vertical la otra para facilitar el acceso lateral al inodoro. Esta última barra tendrá un dispositivo donde se instalará el rollo de papel higiénico. El lavabo no tendrá pedestal y las tuberías de toma de agua y desagües serán de material flexible, puesto que este lavabo debe ser regulable en altura, por tanto será un modelo especial para discapacitados con una palanca en la zona frontal del mismo que permita bajar y subir el lavabo con facilidad. El espejo permitirá la visión a personas en una silla de ruedas, quedando instalado a una altura que permita también la visión a personas de pie, por lo que se instalará un modelo giratorio sobre su eje horizontal.

## **A- Atención al Público**

### **A-0.1 Acceso Público**

El acceso público debe ser amplio, sin barreras arquitectónicas, claro, y capaz de orientar las circulaciones a las diferentes dependencias del interior. Es deseable la diferenciación de flujos hacia el interior y hacia el exterior.

### **A-1 Zona de despacho rápido de documentos**

Situada junto al acceso y antes del control de visitantes; debe permitir la circulación rápida de entrada y salida sin interferir en el resto de las circulaciones.

### **A-02 Control**

Para el acceso al interior de la oficina de aquellas personas que requieran atención personalizada. Dotado de la infraestructura necesaria para un escaner y un puesto de trabajo

### **A-03 Sala de espera**

En cada caso ha de definirse la capacidad específica, pero se tendrá en cuenta el ratio de 2 m<sup>2</sup> por persona, es necesaria la previsión de un núcleo de aseos femenino y masculino adaptados ambos al uso de discapacitados y un cambiador de bebés y de una zona donde se pueda instalar un punto de teléfono público y dispensadores de bebidas.

Además de las instalaciones específicas de las zonas anteriormente descritas, se debe prever la instalación de un gestor de colas y las tomas de corriente necesarias para mantenimiento y limpieza. Dada la previsible acumulación de



público, es necesario adoptar las debidas medidas de control de ruidos, renovación de aire y de climatización dotando de circuitos independientes las instalaciones de climatización y extracción.

#### A-2 Zona de atención personalizada

En ella se sitúan mesas de trabajo con sillas para confidentes, su posición relativa debe ser tal que permita la conversación entre personas de cada puesto sin interferir en las de los restantes, o preverse los elementos de separación necesarios.

La entrada y la salida de público serán independientes siempre que las condiciones de diseño lo permitan. El acceso de funcionarios debe conseguirse, preferentemente, desde la zona de gestión del resto de la oficina.

Según la entidad de la oficina, puede contener dos zonas diferenciadas: para comunitarios y para extracomunitarios.

Para dimensionar los puestos de trabajo, se considera un cuadrado de 1,60 m de lado, capaz de contener el mobiliario específico de cada puesto cuya envolvente consiste en mesa de 1,60m x 0,80m más ala de 0,40m x 0,80m. Desde el punto de vista de la infraestructura de instalaciones, cada puesto de trabajo se define por dos tomas de corriente normales, dos tomas de corriente protegidas, una toma de voz y una toma de datos.

#### A- 3 Zona de obtención de huellas para NIE

De características topológicas similares a la anterior, si bien no son necesarias las medidas de confidencialidad. Según la entidad de la oficina, puede constituir un sector independiente o ser parte de la zona de atención al público descrita en el epígrafe anterior.

### **B- Gestión**

Toda esta zona se considera de trabajo interno y salvo excepciones puntuales no se prevé el acceso de público, se considera una ocupación de 10 a 15 m<sup>2</sup> por funcionario.

#### B-0.1 Acceso de esta zona

Independiente del de público



## B-0.2 Dotaciones de esta zona

Aseos diferenciados por sexo

Zona de fotocopias y almacén de material no inventariable

Sala de juntas (según la entidad de la oficina puede estar incorporada al despacho de la jefatura).

Sala de descanso de funcionarios, capaz de servir de comedor para el personal en régimen de jornada continua, que disponga de una encimera con fregadero encastrado y de las instalaciones necesarias para la colocación de nevera, microondas y dispensador de bebidas.

Según la entidad de la oficina, locutorios telefónicos para cita previa.

Según la entidad de la oficina, vestuarios.

## B-1 Zona de preparación de expedientes

Se considera una sala abierta de trabajo donde se sitúan los puestos que no requieren previsión de atención al público, desde el punto de vista de las dimensiones se considera un mobiliario estándar compuesto de mesa de 1,60m x 0,80m más ala de 0,40m x 0,80m. Desde el punto de vista de la infraestructura de instalaciones, cada puesto de trabajo se define por dos tomas de corriente normales, dos tomas de corriente protegidas, una toma de voz y una toma de datos.

## B-2 Zona de grabación de datos

Puede tratarse de una zona independiente, si la confidencialidad lo requiere, o incorporarse a la anterior. Las características dimensionales y la infraestructura de instalaciones es la misma.

## B-3 Zona de resolución de expedientes

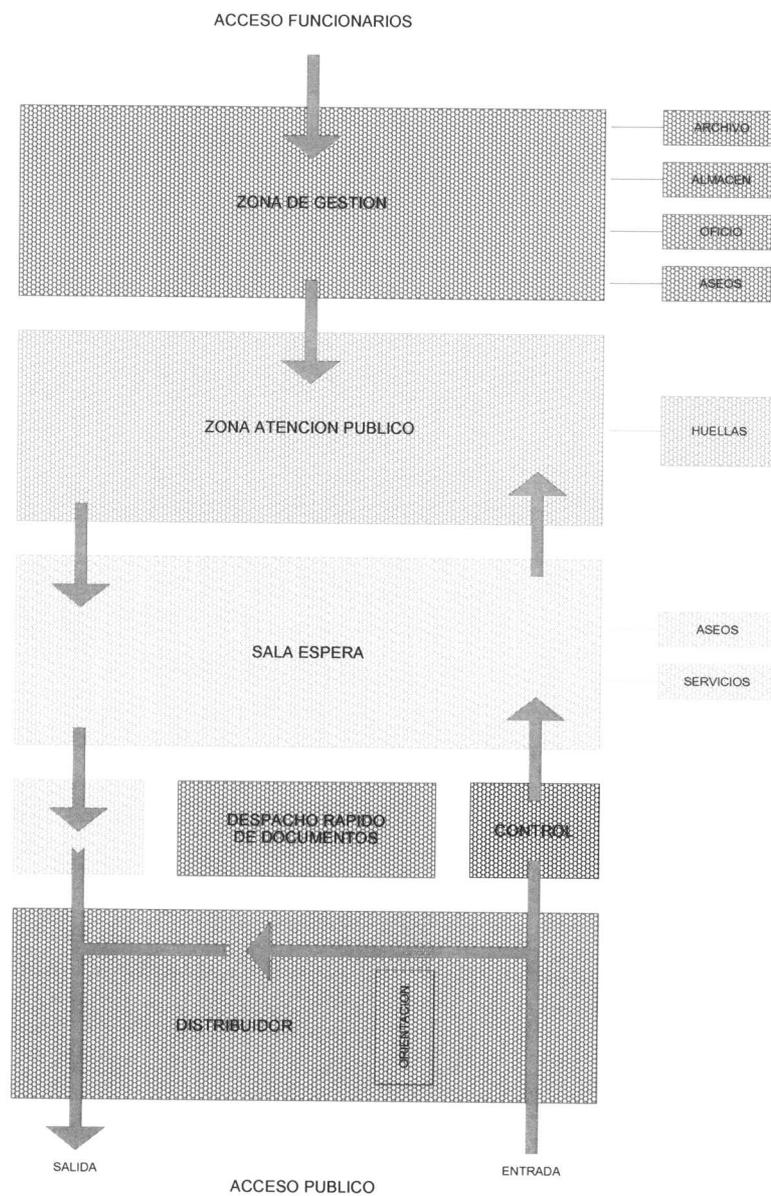
Consiste en los despachos que ocupan los letrados que preparan las resoluciones y el de la jefatura de la oficina.

## C- Custodia de documentos

Archivo. Debe incluir la previsión de un pequeño local para clasificación y consulta con la infraestructura específica de, al menos, un puesto de trabajo. Para la ubicación del archivo ha de tenerse en cuenta la capacidad de la estructura o la posibilidad de refuerzo.

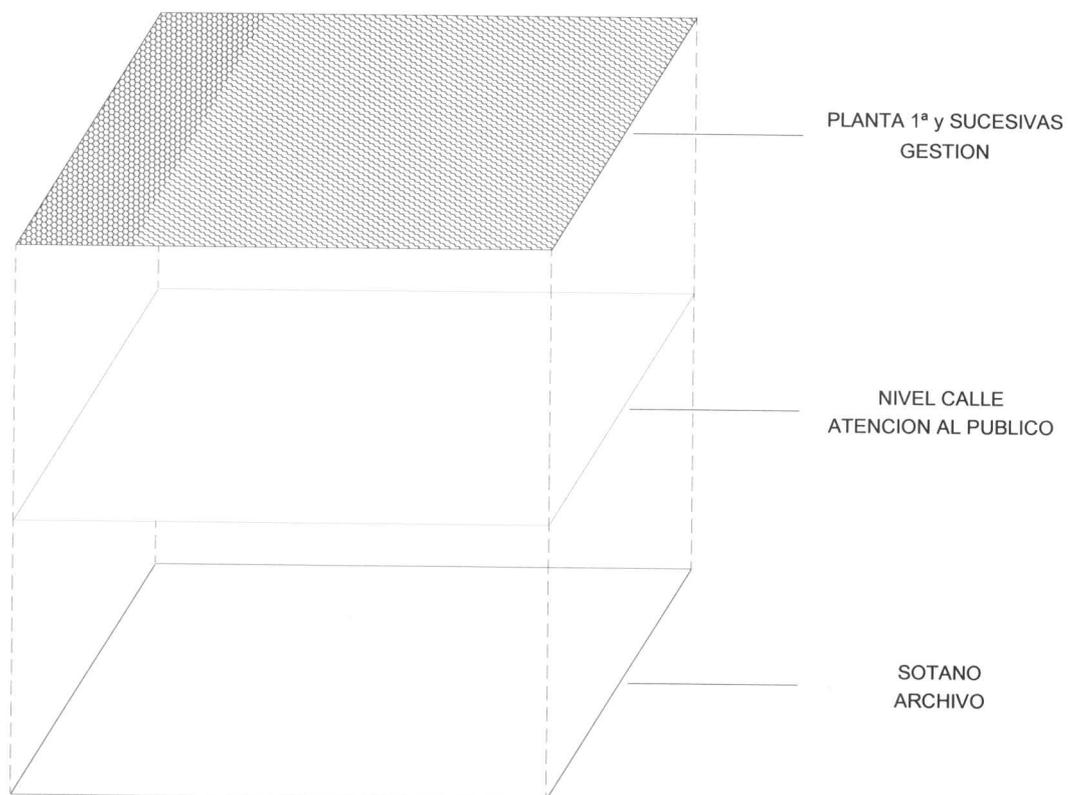


## OFICINA DE EXTRANJEROS, ESQUEMA ORGANIZATIVO ZONIFICACIÓN Y CIRCULACIONES





## OFICINA DE EXTRANJEROS DISTRIBUCION IDEAL POR PLANTAS





## OFICINA DE EXTRANJEROS IMAGEN

### OBJETIVOS AMBIENTALES

Se pretende conseguir, de acuerdo con el programa descrito, esquemas espaciales claros y jerarquizados que permitan claridad de circulaciones, diafanidad visual y control ambiental de climatización y ruidos.

En este sentido se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones:

#### Fachadas

En la medida que las circunstancias lo permitan, se intentará que la relación visual interior-exterior sea lo más amplia posible en lo que se refiere a las zonas de atención al público, entrada, despacho rápido de documentos, sala de espera, etc.

#### Interiores

Con la filosofía de una compartimentación mínima, la separación espacial de recintos con diferentes requisitos ambientales, se ha de realizar preferentemente con paneles acristalados, o con elementos de mobiliario.

## 2. CALIDADES

#### Fachadas

Si por la situación del local en el edificio al que pertenezca, la fachada está predefinida en cuanto a calidades, se intentará que los huecos correspondientes a la zona de atención al público, sean lo más amplios posibles y la identificación del local se consiga a través de la singularización del tamaño y carpintería estos huecos y de la entrada:

#### Acceso

Cierre de chapa de aluminio microperforada de 1.5 mm de espesor, lacada, RAL 5013. Automatizado.

#### Puertas de acceso

De carpintería metálica en acero inoxidable de 1,5 mm de espesor y 80x50 mm de sección , montante y laterales fijos, con junquillos de acero inoxidable para fijación de vidrio securit de 10 mm de espesor , con herrajes de colgar de acero



inoxidable, precerco del mismo material, tirador por ambos lados a base de tubo de 30 mm de diámetro en el mismo material.

#### Carpintería exterior

Ventanas de aluminio lacado RAL 5013, con profundidad de cerco entre 50 y 60 mm, practicable, con apertura oscilobatiente y elementos fijos

### Interiores

#### Pavimentos

Solado de piedra caliza pulida, tipo crema perla marina, en sala de espera y acceso.

Solado técnico, acabado en madera de haya , en zonas de trabajo.

Solado de tarima flotante, acabado en madera de haya, en zonas de trabajo.

Solado de baldosa 20x20 de gres catalán antideslizante, RAL 5012, en aseos.

#### Revestimientos

Forrado de pilares en forma circular con chapa de aluminio de 1.5 mm de espesor, en zonas compatibles con el diseño general de la oficina.

Trasdosado de yeso/pladur, sobre muro/tabiquería de fábrica.

Empanelado, acabado madera de haya, sobre muro/tabiquería de fábrica.

Alicatado con azulejo de 10x10, RAL 1021, en aseos.

Zócalo de chapa lisa de acero lacado, RAL 5013, en sala de espera.

Rodapié de chapa lisa de acero lacado, RAL 5013, en paramentos verticales pintados.

#### Falsos techos

Falso techo escayola plancha lisa, en aseos

Falso techo acústico y registrable con placas de escayola de 60x60, con escalonado lateral en placa, acabado blanco, sobre perfilaría semiculta de acero lacada en blanco.

#### Particiones

Mampara de división interior ciega, mediante tabique de doble panel de perfilaría oculta, acabado en laminado de madera peral natural, en separaciones de despachos.

Mampara de división interior, transparente, de doble cristal de 6 mm enmarcados con perfil de aluminio anodinado, con sistema de cuelgue integrado en el perfil, formando cámara de aire de 9.8 mm entre cristales, con persiana interior de lamas de aluminio lacado, de 25 mm., en separaciones entre diferentes zonas de trabajo.

Armario tabique, idem anterior, compuesto por puertas batientes de apertura 180°, módulo de puerta con hoja 2.040x830 mm, acabado en laminado de



madera peral natural, con montante fijo de vidrio y separaciones entre módulos de vidrio fijo, entre zona de espera y zona de atención personalizada.

Cabinas de aseos a base de placa maciza de resinas fenólicas de 13 mm de espesor, con puertas del mismo material, RAL 3000 herrajes de colgar y barra estabilizadora superior de acero inoxidable. Con indicador de libre-ocupado y desbloqueo de emergencia.

#### Puertas

De vidrio en paramentos acristalados, ciegas de madera laminada en paneles ciegos, de madera de DM, lacadas, RAL 5013 en paramentos de fábrica.

#### Pintura

Pintura plástica mate RAL 1034 sobre paramentos de fábrica.

Pintura plástica mate RAL 6034 sobre paramentos de fábrica.

#### Rotulación

Cartelería corporativa en los accesos

Rótulo en puerta securit de acceso público a base de letras sueltas, tipo Frutiger, de acero inoxidable mate de 1.5 mm de espesor, fijadas con adhesivo.



## **OFICINA DE EXTRANJEROS DESARROLLO DE INSTALACIONES**

Además de las instalaciones derivadas de la Normativa Básica, de la de Prevención de riesgos laborales y las derivadas del uso específico de la oficina a nivel estatal, autonómico y local, se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones:

Cada puesto de trabajo estará dotado de dos tomas de corriente, dos tomas protegidas y cuatro tomas de uso indistinto de voz y/o datos. Se deben proyectar, no sólo los puntos correspondientes a los puestos de trabajo previstos sino, aquellos que permitan una posible ampliación de puestos o flexibilidad en el futuro amueblamiento.

Para la dotación de la red de voz y datos, se preverá un recinto para los componentes principales de la instalación, con ventilación natural o mecánica, debidamente acondicionado y las canalizaciones correspondientes a la preinstalación de la red, (bandejas, tubos, etc., incluidos los mecanismos de las tomas) separada de la eléctrica, así como los registros necesarios para el montaje y mantenimiento. Todo ello bajo la coordinación de la Subdirección General de Tecnologías.

Se dotará de preinstalación de seguridad, para el posterior montaje de la red y las cámaras correspondientes. Bajo la coordinación del centro que vaya a ocupar la oficina.

Se realizará la previsión de un núcleo de aseos que incluya uno de discapacitados y un cambiador de bebés y de una zona donde se pueda instalar un punto de teléfono público y dispensadores de bebidas.

La zona de control, se dotará de las tomas necesarias para la instalación de un scanner

La sala de espera además de las instalaciones específicas debe contar con la instalación de un gestor de colas y las tomas de corriente necesarias para mantenimiento y limpieza. Dada la previsible acumulación de público, es necesario adoptar las debidas medidas de control de ruidos, renovación de aire y de climatización dotando de circuitos independientes las instalaciones de climatización y extracción.



## OFICINA DE EXTRANJEROS PROTOTIPO 1

2.010 m2

Datos de partida:

### Número de puestos de trabajo:

Atención al público:

orientación	1
despacho rápido de documentos	4
atención personalizada	25
obtención de huellas	<u>2</u>
	33

Gestión :

jefatura oficina	1
letrados	8
tramitación de expedientes	53
ordenanzas	2
archivo	<u>2</u>
	66

Total 98 funcionarios + 1 seguridad

**Sala de espera** : capaz para 140 personas

Características del local:

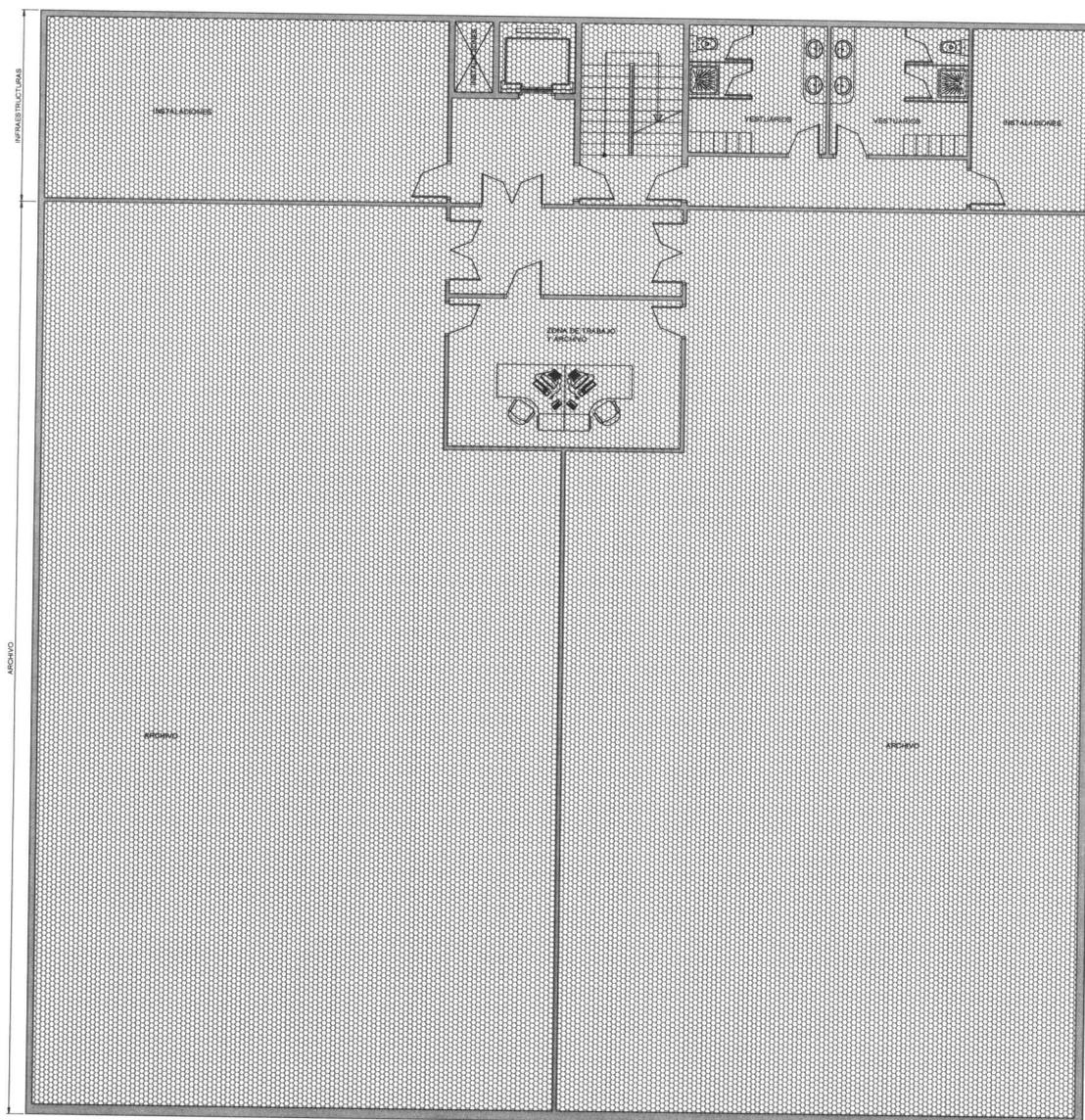
Local entre medianeras, con luces a fachada.  
Con 2.010 m2 de Superficie  
En tres alturas: Plantas sótano, baja y primera



## OFICINA DE EXTRANJEROS PROTOTIPO 1

2.010 m<sup>2</sup>

### PLANTA SÓTANO 670 m<sup>2</sup> Archivo e instalaciones

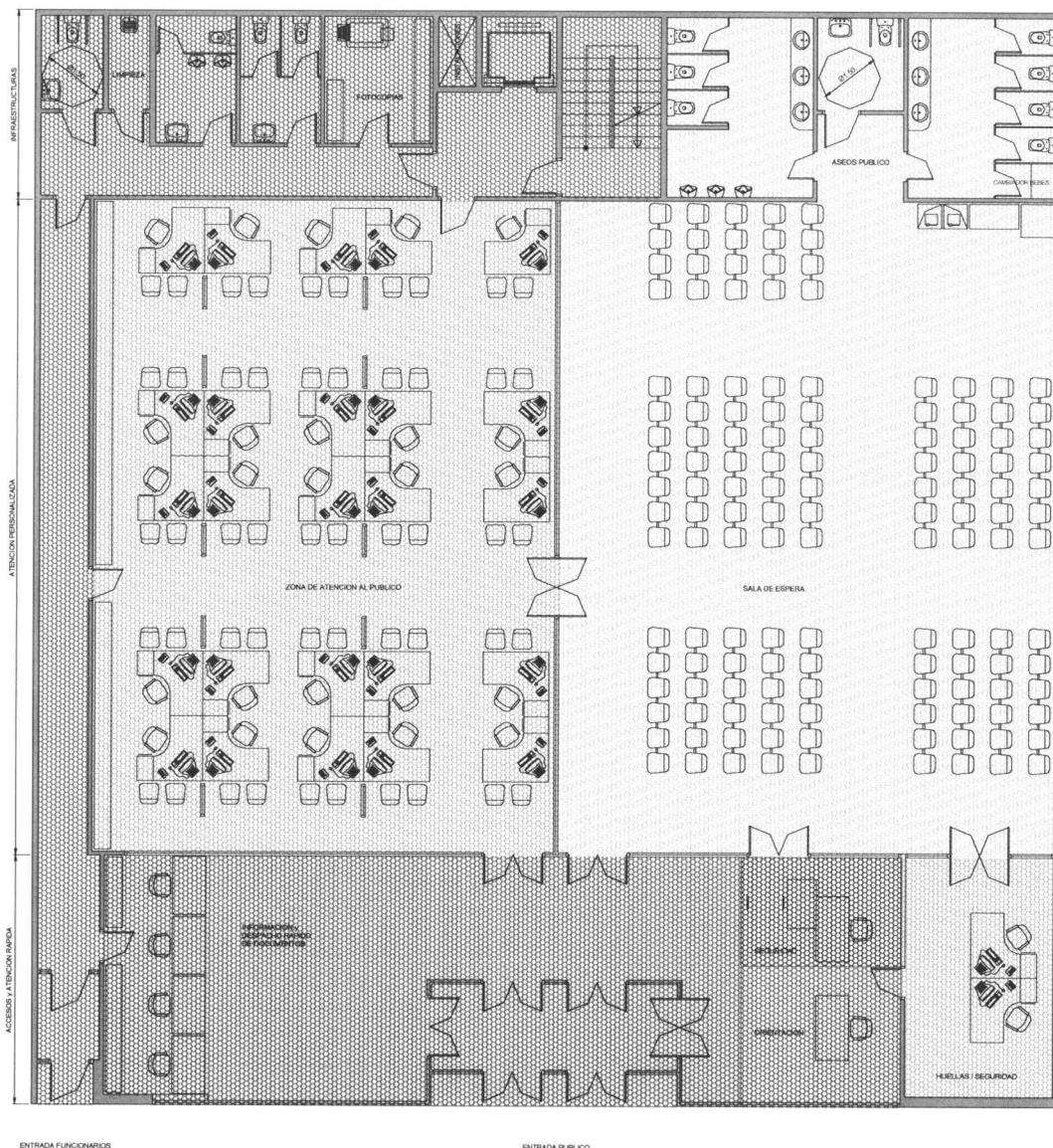




## OFICINA DE EXTRANJEROS PROTOTIPO 1

2.010 m<sup>2</sup>

### PLANTA BAJA 670 m<sup>2</sup> Accesos y atención al público

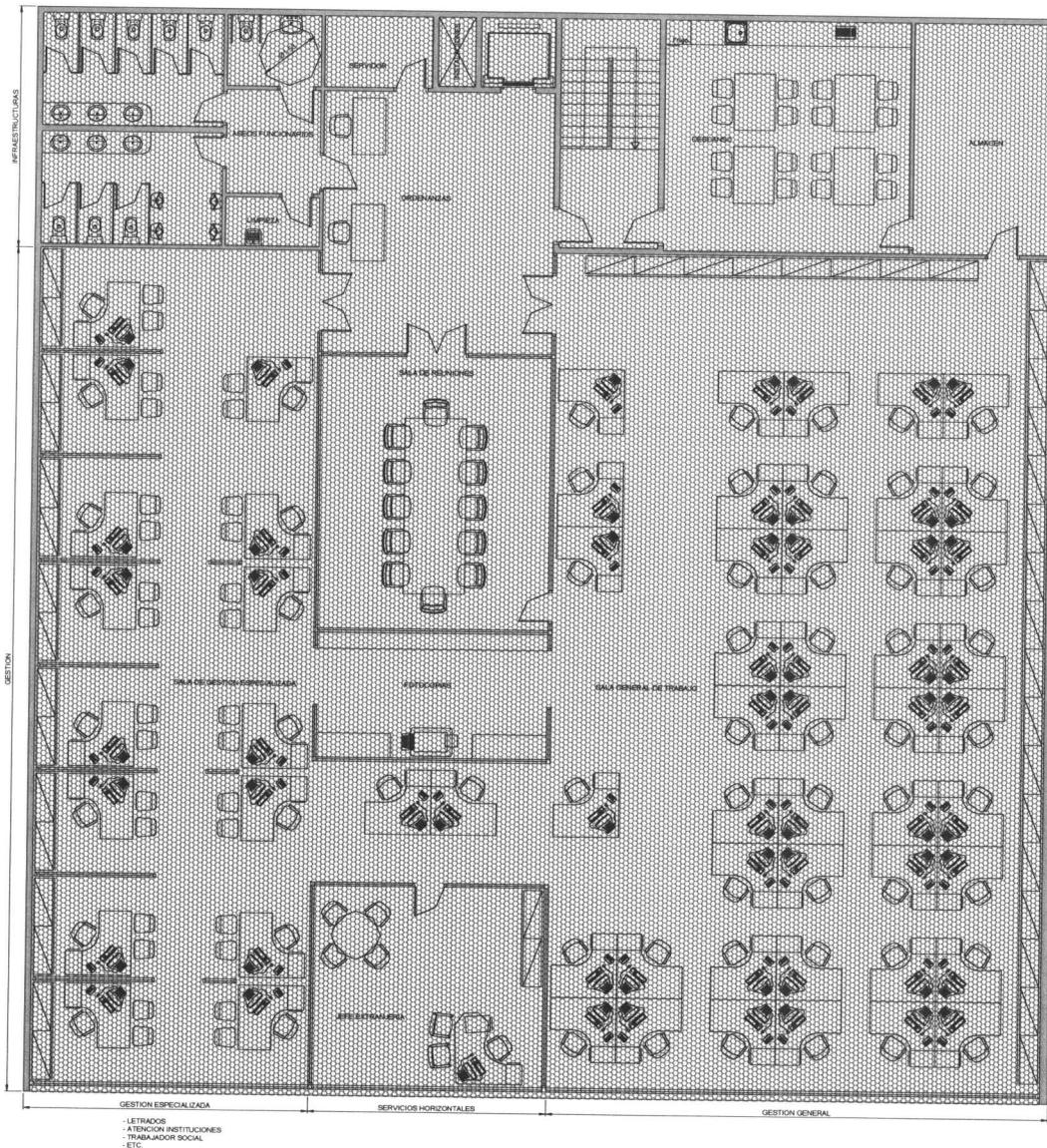




## OFICINA DE EXTRANJEROS PROTOTIPO 1

2.010 m<sup>2</sup>

### PLANTA PRIMERA 670 m<sup>2</sup> Gestión





## OFICINA DE EXTRANJEROS PROTOTIPO 2

500 m2

Datos de partida:

### Número de puestos de trabajo:

orientación	1
despacho rápido de documentos	..2
atención personalizada	16
obtención de huellas	2
grabación datos	1
jefatura oficina	1
archivo	<u>1</u>
	24

Total                    24 funcionarios + 1 seguridad

**Sala de espera**        :        capaz para 60 personas

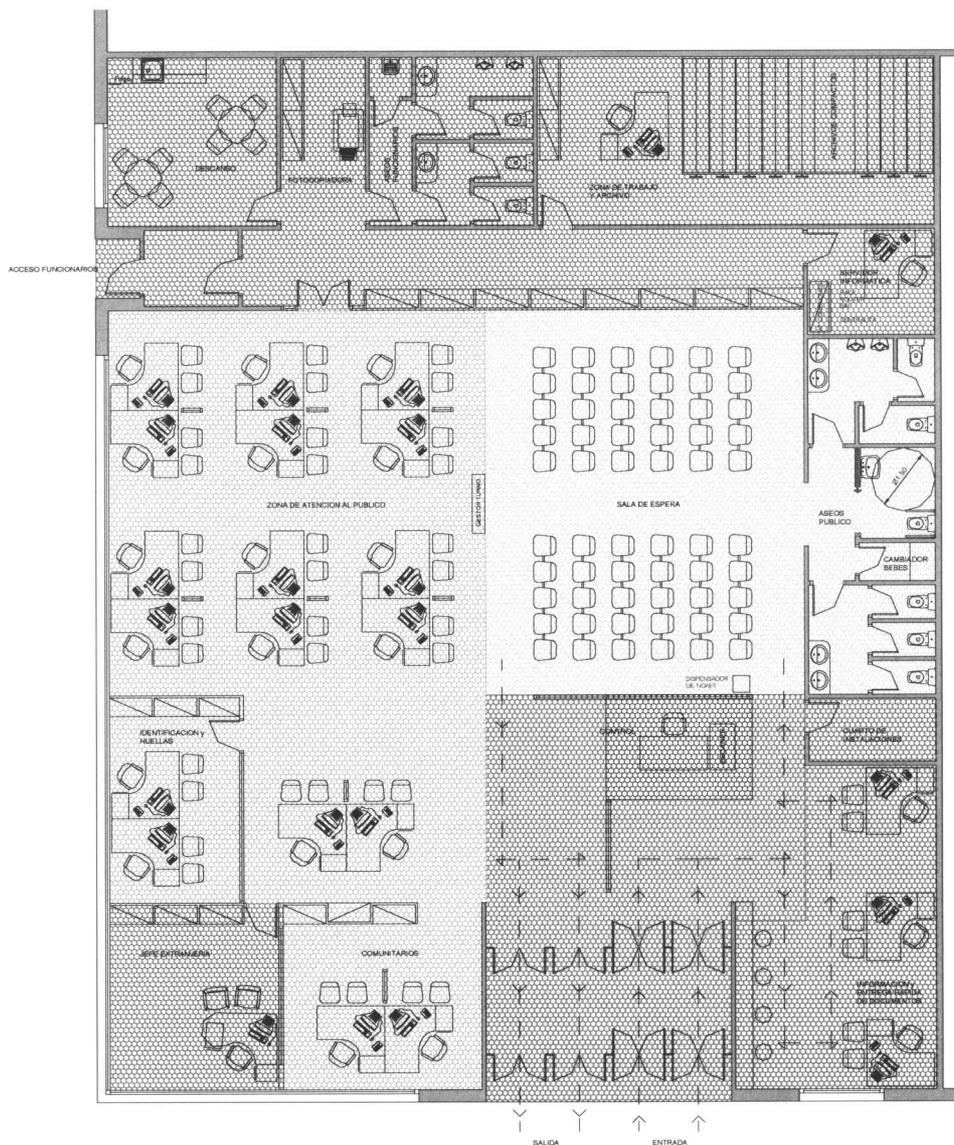
Características del local:

Local en esquina  
Con 500 m2 de Superficie  
Planta baja



## OFICINA DE EXTRANJEROS PROTOTIPO 2

500 m2



**PLANTA BAJA**