



## Contact Center Querétaro, México

ESTUDIO LAMELA

El Banco Santander, en el 2005, convocó un concurso internacional para la construcción de un centro de llamadas que unificara los centros que tiene dispersos por los diferentes países de habla hispana.

La propuesta plantea una clara separación entre dos elementos: uno pegado al terreno y resuelto con materiales pesados y opacos que tuviera en cuenta soluciones derivadas de la tradición local bien por color, textura, despiece, material, etc... y otro, el edificio elevado, transparente, ligero, luminoso, resuelto con materiales abstractos derivados de procesos industriales y de una mayor precisión en su fabricación. Todo ello simboliza el mundo de

la comunicación que resuelve. En el centro se crea una plaza resguardada del exterior y protegida por el edificio que se construye encima, dejando los espacios de encuentro en una cierta penumbra, pero permitiendo una ventilación cruzada que sana el espacio central. Se disponen algunas láminas de agua que permiten incorporar algo de humedad al ambiente para compensar el cálido y árido clima queretano.

La estructura inferior se resuelve en hormigón, mientras que la parte superior se soluciona con estructura



metálica en su mayor parte. La escala e imagen, tan abstracta y ajena al entorno, responde a la idea de un centro de llamadas que da uso a todos los países de habla hispana en los que el banco tiene sucursales. Representa una función que no pertenece a ninguna ubicación concreta y por tanto debe tener referencias internacionales más que locales. La forma suave, las transparencias a través de las perforaciones y el brillo del material ayudan a potenciar el impacto visual.

El edificio elevado plantea una imagen innovadora resuelta exteriormente con una doble piel de aluminio perforado para controlar la luz exterior. Estos paneles son fiel reflejo de un sistema global sin barreras físicas, al incorporar en el proceso de su fabricación 4 países. Las diferentes perforaciones que presenta permiten dar cierta vibración a la fachada. En cubierta, un jardín elevado permite las vistas sobre todos los montes que rodean la ciudad. Interiormente, el volumen incorpora dos plantas de atención de llamadas y una planta bajo ellas que contiene la estructura principal y las instalaciones.

El edificio transmite una idea de tecnología, ligereza y luz. Resuelto con colores neutros y materiales industriales abstractos (acero, aluminio y vidrio), muestra un edificio contemporáneo, internacional, amable, sin aristas y emblemático por su forma. Se ha potenciado la separación con el edificio situado bajo él, quedando visualmente "en el aire".



# PROFESIONALES DE LA EFICACIA



Calidad · Innovación Tecnológica · Rapidez · Servicio

[www.LUMELCO.es](http://www.LUMELCO.es)