

PRESENTACIÓ

Bon dia / bona tarda, sóc... de Gabinet Ceres. L'entrevista / Grup de discussió que farem tractarà sobre diferents aspectes referents als Serveis de l'OAEC (Oficina d'Acreditació d'Entitats Col·laboradores, adscrita al Departament de Qualitat Ambiental del DMAH).

Aquest grup de treball/entrevista està emmarcat en un estudi que té **com a finalitat detectar possibles necessitats i aspectes de millora dels serveis que ofereix l'OAEC, com a passa prèvia per l'elaboració de la carta de serveis de l'Oficina d'Acreditació**, en el que hi participen entitats col·laboradores acreditades per l'OAEC, administracions públiques i establiments.

L'objecte d'aquest grup de treball/entrevista no és parlar sobre cap llei, sinó sobre la gestió del sistema d'acreditació que duu a terme l'OAEC.

La durada de l'entrevista serà aproximadament d'una hora i la del grup de discussió d'una hora i mitja.

S'enregistrarà en àudio amb l'única finalitat de facilitar l'anàlisi de les dades per part dels tècnics de CERES. Pel tal que quedi constància, ens agradaria que llegeixi i signi el següent document en el que CERES es compromet amb vostès a guardar tots els aspectes relatius a la confidencialitat de la seva persona i de les seves opinions.

Presentació dels participants/entrevistats (GT): nom de pila, nom de l'entitat col·laboradora a la que representen

Fitxa (que tots emplenaran individualment): nom i cognoms, entitat col·laboradora a la que representen, any inici d'activitat de la EC, anys fa que estan acreditats per l'OAEC (renovació?), càrrec actual, anys a l'empresa i antiguitat en el càrrec, activitat-s de l'empresa, tipus de controls i verificacions pels quals està acreditada cada entitat col·laboradora.

(*Control ambiental -previ a la legalització d'una nova activitat- Verificació ambiental – adequació a l'activitat i Verificació d'emissions de gasos amb efecte hivernacle*)

Anàlisi del procés d'acreditació de les entitats col·laboradores amb l'OAEC

- *Quan les seves empreses van presentar la sol·licitud per ser acreditades com Entitats Col·laboradores de l'OAEC, com va anar aquest procés? Amb quines dificultats/problemes es van trobar?*

. *Durant el **procés d'acreditació**:*

- Sol·licitud d'acreditació (presentació de documentació a l'OAEC)*
- Avaluació de la documentació presentada*
- Auditoria a l'EC (avaluació del compliment dels requisits establerts en la normativa d'aplicació)*
- Auditories de camp (avaluació de la capacitat tècnica del personal de l'entitat)*
- Resolució d'acreditació (-segons abast sol·licitat -annexos d'acreditació amb la relació de personal capacitat)*

. I després, pel que fa al **seguiment i renovació** de l'acreditació:

- Seguiment de l'acreditació** (auditories d'entitat periòdiques i intervencions de camp)
- Renovació de l'acreditació** (al cap de 5 anys de l'acreditació inicial)

Serveis de l'OAEC

- **Recorden quins són els serveis que ofereix l'OAEC a les ECA? Quins recorden? Algun més?** (no suggerir)
 - a) **Gestionar el sistema d'acreditació i d'auditoria** de les entitats col·laboradores i del seu personal tècnic.
 - b) Dur a terme les **actuacions d'avaluació de la capacitat** i les relatives a la pèrdua d'aquesta condició del personal adscrit a les entitats col·laboradores.
 - c) **Intervenir i fer el seguiment de les actuacions** de les entitats col·laboradores acreditades.
 - d) **Proposar i coordinar l'elaboració d'instruccions tècniques** sobre equips, procediments de presa de mostra i anàlisi, mesura, calibratge, auditoria, verificació i les **instruccions sobre requisits de formació i experiència del personal** de les entitats col·laboradores.
 - e) **Organitzar programes de formació** adreçats al personal tècnic de les entitats col·laboradores.
 - f) **Organitzar i coordinar exercicis d'intercomparació** per tal de garantir la qualitat i uniformitat dels resultats analítics, assajos, informes i dictàmens de les actuacions realitzades per les entitats acreditades.
 - h) **Gestionar el sistema de qualitat de la pròpia Oficina d'Acreditació i el sistema d'acreditació**, d'acord amb les normes europees aplicables als organismes d'acreditació.
- **Analitzar i valorar cadascun dels serveis actuals (punts a:i):**
 - . *com funcionen (què funciona i que no)*
 - . *què se'n espera*
- **Valoració dels serveis de l'OAEC, pel que fa a:**
 - . *suficiència de la formació i informació facilitada per l'OAEC per l'acreditació d'una EC*
 - . *ajuda/col·laboració dels tècnics de l'OAEC en les gestions necessàries per obtenir-la*
 - . *complexitat de la documentació exigida*
 - . *agilitat i claredat en les respostes a dubtes plantejats*
 - . *compliment de terminis (agilitat en tramitació i resolució d'expedients)*
 - . *atenció a incidències*
 - . *facilitat per la localització dels tècnics adequats en cada cas*
 - . *tracte que reben dels tècnics de l'OAEC: nivell similar o perceben diferències, quines?*
 - . *nivell de formació tècnica i administrativa dels tècnics de l'OAEC*
 - . *qualitat del servei que s'ofereix, en general*
- **Atributs que farien que aquest servei fos de qualitat**
- **Serveis que troben a faltar a l'OAEC**

Comunicació amb l'OAEC

- **Parlem ara de la comunicació que manté l'OAEC amb les ECA**
 - . *Descripció d'atributs percebuts (suficiència, fàcil comprensió, utilitat, transparència...)*
- **Mancances observades a nivell de comunicació entre l'OAEC i les ECA:**
 - . *Pel que fa a tipus de comunicació (canvis en les normativa, serveis, notícies del sector...)*
 - . *En els mitjans que utilitza l'OAEC*

Expectatives de futur

- *Millores que proposarien en el servei que dóna l'OAEC, per tal que aquest sigui “de qualitat”
. canvis necessaris i desitjables*
- *En què i com creuen que l'OAEC pot ajudar les ECA, les administracions públiques i les empreses, que no fa actualment...
. formació, informació, agilitat en l'acreditació de les ECA, resolucions de conflictes i expedients...*
- *En què i com es pot facilitar la relació entre els diferents agents que intervenen en els controls ambientals dels establiments (l'OAEC, l'administració local, els usuaris finals -establiments- i les ECA)*

En la relació amb les administracions públiques...

- *Quan fan una primera actuació en una població i es presenten com a ECA del DMAH, com els reben?
. Saben habitualment quina és la seva funció?
. Quin tipus d'acreditació els demanen?*
- *Problemes o conflictes que es troben més sovint, en relació amb els seus interlocutors.
. Davant un conflicte...
 - *on es dirigeixen habitualment per demanar assessorament o col·laboració? l'OAEC?*
 - *si es dirigeixen a l'OAEC: valoració del recolzament/suport que acostumen a rebre*
 - *si no es dirigeixen a l'OAEC: motiu**
- *Reconeixement professional que obtenen de les seves tasques, per part dels tècnics de les administracions públiques (percepció)
. si creuen que no en tenen o és baix: motius que suposen*

En la relació amb els establiments ...

- *La relació amb els establiments als què fan els controls i verificacions ambientals
. Com els acostumen a rebre?
. Tipus d'acreditació que els demanen
. Habitualment, tenen present què és l'OAEC i quina és la funció?*
- *Problemes o conflictes amb què es troben més sovint, en els establiments on fan controls i/o verificacions, en els que es fa necessària la intervenció directa o indirecta de l'OAEC.*
- *Demandes dels establiments a les ECA, que afecten directa o indirectament a l'OAEC.*
- *Aspectes que més contribueixen a percebre un bon nivell de professionalitat a les ECA i els seus tècnics.*

AGRAÏMENT: agrair-li la seva col·laboració durant tota l'estona que hem estat parlant.