

**ESTUDI EXPLORATORI DE LA DEMANDA I LES  
EXPECTATIVES DELS USUARIS EN RELACIÓ ALS  
SERVEIS QUE OFEREIX L'OFICINA D'ACREDITACIÓ  
D'ENTITATS COL·LABORADORES DEL DMAH**

**Informe de resultats**

Presentat a:

Oficina d'Acreditació d'Entitats Col·laboradores



Desembre de 2008



# Índex

---

1	Introducció .....	4
1.1	Propòsit del projecte d'investigació.....	4
1.2	Contextualització .....	4
2	Objectius.....	13
2.1	Objectiu general de l'estudi .....	13
2.2	Objectius específics.....	13
3	Aspectes metodològics .....	14
3.1	Univers, metodologia i mostra .....	14
3.2	Anàlisi de la informació.....	22
3.3	Protecció de dades.....	24
4	Anàlisi de la informació procedent de les Entitats Col·laboradores Acreditades.....	25
4.1	Anàlisi i valoració del procés d'acreditació de les Entitats Col·laboradores del DMAH....	25
4.2	Anàlisi, coneixement i valoració de l'OAEC i dels serveis que ofereix.....	34
4.3	Relació de les Entitats Col·laboradores Acreditades amb les administracions públiques	47
4.4	Relació de les Entitats Col·laboradores Acreditades amb els Establiments .....	50
4.5	Conclusions bàsiques Entitats Col·laboradores del DMAH .....	54
5	Anàlisi de la informació procedent de les Administracions Públiques.....	60
5.1	Anàlisi i valoracions dels tècnics de l'Administració vinculats al DMAH, respecte els controls/verificacions ambientals que es fan als establiments .....	60
5.2	Valoració de les EC, per part dels tècnics de l'Administració més vinculats al DMAH .....	64
5.3	Coneixement i valoració de l'OAEC i dels serveis que ofereix, per part dels tècnics de l'Administració més vinculats al DMAH.....	67
5.4	Coneixement i valoració dels tècnics dels Ajuntaments sobre les Entitats Col·laboradores del DMAH.....	71
5.5	Coneixement i valoració de l'OAEC, per part dels tècnics dels Ajuntaments.....	75
5.6	La informació que reben els ajuntaments des de l'OAEC .....	77
5.7	Conclusions bàsiques Administracions Públiques.....	81
6	Anàlisi de la informació obtinguda a través dels Establiments .....	84
6.1	Anàlisi i valoració dels controls i/o verificacions ambientals .....	84
6.2	Valoració de les Entitats Col·laboradores Acreditades.....	90
6.3	Relació amb les Administracions Públiques locals.....	99
6.4	Nivell de coneixement de l'OAEC i de les seves funcions.....	100
6.5	Conclusions bàsiques Establiments .....	103
7	Conclusions generals de l'estudi.....	105
7.1	Conclusions .....	105
7.2	Expectatives i propostes de futur .....	109
7.3	DAFO .....	111

8	Indicacions pel disseny d'una Carta de Serveis per l'OAEC .....	113
8.1	Anàlisi d'expectatives: factors de qualitat associats als serveis de l'OAEC .....	113
8.2	Anàlisi de la gestió actual.....	117
8.3	Identificació dels compromisos de futur que l'OAEC hauria d'assumir .....	120
9	Annexos.....	131
9.1	Guió per les Entrevistes en Profunditat i els Grups de Discussió .....	131
9.2	Qüestionaris aplicats a les enquestes a Establiments i Ajuntaments .....	140
9.3	Resultats de l'enquesta a establiments .....	148
9.4	Resultats de l'enquesta a ajuntaments.....	176

# 1 Introducció

---

## 1.1 Propòsit del projecte d'investigació

**L'Oficina d'Accreditació d'Entitats Col·laboradores (OAEC) del Departament de Medi Ambient i Habitatge té la voluntat de desenvolupar un sistema de gestió de la qualitat basat en la implantació d'una Carta de Serveis.**

Així doncs, el propòsit d'aquest projecte d'investigació ha estat proporcionar a l'Oficina d'Accreditació d'Entitats Col·laboradores del DMAH (OAEC), informació bàsica pel disseny i implementació d'aquesta Carta de Serveis, com a instrument de la millora contínua en la qualitat i eficiència dels seus processos i en la interacció amb les persones usuàries dels serveis prestats.

L'OAEC va considerar fonamental obtenir informació actual i fiable, procedent dels diversos agents que intervenen en els controls i verificacions ambientals i, per aquest motiu, es va plantejar explorar i analitzar les necessitats, demandes i expectatives dels seus usuaris, així com conèixer quina és la valoració que aquests fan de la seva gestió actual.

## 1.2 Contextualització

En els apartats següents es descriu el context actual en el que s'emmarca el Sistema d'Accreditació d'Entitats Col·laboradores de l'OAEC i els serveis que ofereix aquest organisme en l'actualitat.

### 1.2.1 Sistema de Control Ambiental d'establiments

L'actual sistema de control dels establiments té per objectiu garantir la permanent adequació de les seves instal·lacions i activitats als requeriments ambientals i en funció de l'annex en què es trobi classificat l'establiment, d'acord amb el [Decret 136/1999](#).

Es poden diferenciar les següents modalitats de control:

En funció del moment d'execució del control.

- Control inicial: Acte de control ambiental realitzat en el moment de posada en funcionament d'una activitat d'un establiment.
- Control periòdic: Acte de control ambiental realitzat de forma periòdica en els terminis fixats en l'autorització ambiental o llicència ambiental d'una activitat d'un establiment.

Queden exemptes del règim de control periòdic les activitats acollides al sistema d'ecogestió i ecoauditoria de la Unió Europea [Reglament EMAS](#).

En funció de l'organisme responsable de l'execució del control:

- Extern: Dut a terme per una entitat degudament acreditada.
- Intern: Dut a terme pel propi establiment (autocontrol) i verificat per una entitat degudament acreditada.
- Mixte: Combinació de control extern i autocontrol parcial.

A les activitats classificades a l'annex II.2 o III només es poden dur a terme controls externs.

(font: web OAEC)

### 1.2.2 Agents que intervenen en els controls i verificacions ambientals dels establiments

En els controls i verificacions ambientals hi intervenen diversos agents, que s'han tingut en compte al dur a terme aquest projecte d'investigació:

- Administracions Públiques: el propi DMAH (direcció general, vectors...), les Oficines de Gestió Ambiental Unificada (OGAU), Ajuntaments, Bombers...
- Entitats Col·laboradores Acreditades per l'OAEC: Entitats de control que col·laboren amb el Departament de Medi Ambient i Habitatge fent els controls ambientals que preveu la legislació vigent
- Establiments, titulars d'activitats subjectes a passar controls i verificacions ambientals

### 1.2.3 L'Oficina d'Acreditació d'Entitats Col·laboradores del DMAH

L'Oficina d'Acreditació d'Entitats Col·laboradores (OAEC), és l'òrgan de la Direcció General de Qualitat Ambiental del Departament de Medi Ambient i Habitatge, segons preveu l'article 23 del decret 289/2006.

L'OAEC és l'Oficina responsable de garantir la qualitat i competència tècnica de les entitats de control que col·laboren amb el Departament de Medi Ambient i Habitatge fent els diferents controls i verificacions ambientals i, per tant, de la seva acreditació com a tals.

Així, doncs, l'OAEC és l'organisme del DMAH que controla el sistema de control mediambiental que han de passar els establiments que exerceixen activitats econòmiques que poden representar un perjudici per a la seguretat, la salut o la qualitat de vida de les persones i del medi. Aquest control l'exerceix mitjançant l'aplicació de l'actual Sistema d'Acreditació d'Entitats Col·laboradores del DMAH.

### 1.2.4 Els serveis actuals de l'Oficina d'Acreditació

L'Oficina d'Acreditació és responsable de dur a terme les següents tasques i serveis (article 23 del decret 289/2006):

- 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.

g) Instruir el procediment sancionador regulat en aquesta Llei.

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.

i) Informar i col·laborar en matèria d'acreditació d'entitats col·laboradores amb els locals que ho sol·licitin.

A més, l'Oficina d'Acreditació, com a organisme d'acreditació que realitza l'acreditació d'organismes d'avaluació de la conformitat, ha de garantir el compliment dels requisits establerts en la norma internacional UNE-EN ISO/IEC 17011 i, per tant, disposa d'un sistema d'acreditació documentat i públic basat en criteris d'independència i imparcialitat, transparència i rigor.

### 1.2.5 El sistema d'acreditació d'Entitats Col·laboradores del DMAH

En el quadre inferior hi ha la còpia del DOGC, on es publica el decret pel qual es va aprovar el Reglament provisional regulador de les entitats ambientals de control (EAC).

DEPARTAMENT  
DE MEDI AMBIENT

DECRET  
170/1999, de 29 de juny, pel qual s'aprova el Reglament provisional regulador de les entitats ambientals de control.

La Llei 3/1998, de 27 de febrer, de la intervenció integral de l'Administració ambiental estableix que les actuacions de control s'encomanin a entitats col·laboradores de l'Administració fixades legalment i degudament acreditades.

L'objecte d'aquest Decret és regular provisionalment, mentre no estigui regulat per Llei del Parlament, el sistema d'acreditació, funcionament i supervisió d'aquestes entitats col·laboradores, sistema que assumeix el Departament de Medi Ambient a través de la creació del corresponent òrgan d'acreditació.

Les entitats acreditades d'acord amb el present Reglament es denominen entitats ambientals de control (EAC), les quals hauran de demostrar la seva capacitat per a portar a terme les funcions de control integral encomanades per la Llei 3/1998.

La disposició transitòria primera de la [Llei 3/1998](#), del 27 de febrer, de la **intervenció integral de l'Administració ambiental**, va establir que les activitats autoritzades amb anterioritat a la seva entrada i que estiguessin compreses en l'annex I havien de sol·licitar la corresponent autorització ambiental abans de l'1 de gener del 2007 i les de l'annex II abans de l'1 de gener del 2004. Així mateix, establia que les activitats existents que no disposessin de les preceptives autoritzacions o llicències havien de sol·licitar, en el termini d'un any des de l'entrada en vigor de la Llei, la corresponent autorització o llicència, mitjançant la presentació d'una avaluació ambiental verificada per una entitat degudament acreditada, que pot substituir el projecte bàsic i la memòria.

Les Entitats que col·laboren amb el DMAH fent els controls i verificacions ambientals, per acreditar-se per determinades activitats han de passar per un procés d'acreditació, del qual se n'encarrega i responsabilitza l'Oficina d'Acreditació (OAEC).

Són tres els tipus d'entitats que l'OAEC acredita com Entitats Col·laboradores del DMAH per dur a terme els controls i verificacions ambientals:

(font: web OAEC)

- **Entitats ambientals de control (EAC)**

Són les entitats col·laboradores del Departament de Medi Ambient i Habitatge, constituïdes per una empresa, o agrupació d'aquestes amb caràcter estable, de caràcter públic o privat, que obté l'acreditació per exercir les funcions que determina la Llei 3/98, de 27 de febrer, de la intervenció integral de l'Administració ambiental, i les disposicions derivades del seu desplegament.

- **Unitats tècniques de verificació ambiental (UTVA)**

Són les entitats que realitzen la verificació de les avaluacions ambientals i el document d'avaluació en matèria de prevenció d'incendis que acompanyen a la sol·licitud d'autorització o llicència ambiental en el marc del que estableix el [Decret 50/2005](#), pel qual es desplega la Llei 4/2004, d'1 de juliol, reguladora del procés d'adequació de les activitats existents a la [Llei 3/1998](#).

- **Verificadors d'Informes d'Emissió de Gasos amb Efecte Hivernacle (VEGEH)**

Són organismes competents, independents i imparcials, amb personalitat jurídica i/o física pròpia, acreditats per la Direcció General de Qualitat Ambiental - DGQA (òrgan autonòmic competent en matèria d'acreditació per a aquest camp al territori de Catalunya), d'acord amb els requisits definits al [Decret 397/2006, de 17 d'octubre](#), i específicament els de les normes UNE - EN ISO/IEC 17020 i la guia [EA 6/03](#).



La funció d'un VEGEH és verificar els informes d'emissió que les empreses incloses a l'abast d'aplicació de la [Llei 1/2005, de 9 de març, per la qual es regula el règim del comerç de drets d'emissió de gasos amb efecte d'hivernacle](#), que han de remetre anualment, abans del 28 de febrer, a l'Administració competent i que són la base per determinar si aquelles han emès una quantitat de CO2 per sobre o per sota dels drets de que en disposen.

Les tipologies d'activitats per les que es poden acreditar les entitats de control i verificació (EAC o UTVA), són les següents:

- Industrials
- Mineres
- Agrícoles i ramaderes
- Energètiques
- Comercials i de serveis
- Recreatives, espectacles i oci
- Gestió de residus
- Instal·lacions de radiocomunicació

Aquestes tipologies d'activitats, es classifiquen en funció del seu nivell d'incidència ambiental i s'acrediten en funció del nivell d'actuació i àmbit territorial de l'actuació.

Atenent al **nivell d'incidència ambiental**, es classifiquen en els següents annexos:

- **Annex I - Alta incidència ambiental** / control cada 2 anys: Activitats sotmeses al règim d'autorització ambiental
  
- **Annex II.1 - Moderada incidència ambiental** / control cada 4 anys: Activitats sotmeses al règim de llicència ambiental i que requereixen un informe preceptiu emès per l'òrgan ambiental competent de l'Administració de la Generalitat de Catalunya
  
- **Annex II.2 - Moderada incidència ambiental** / control cada 5 anys: Activitats sotmeses al règim de llicència ambiental
  
- **Annex III - Baixa incidència ambiental** / sense control (ajuntament): Relació d'activitats sotmeses al règim de comunicació

I, atenent al nivell d'actuació i àmbit territorial de l'actuació, les Entitats Ambientals de Control (EAC) s'acrediten d'acord amb els nivells d'actuació següents:

- **Nivell 1:** Actuacions en establiments amb activitats classificades als **annexos I i II.1** del [Decret 136/99](#); acreditació que permet actuar en tot l'àmbit territorial de Catalunya.
- **Nivell 2:** Actuacions en establiments amb activitats classificades als annexos **II.2 i III** del [Decret 136/99](#); acreditació que permet actuar en un àmbit territorial determinat de Catalunya, de límits no inferior a la comarca.

Les tipologies d'activitats per les que es poden acreditar les entitats de verificació (VEGEH), són les següents:

Sectors <a href="#">Decret 397/06</a>	Descripció d'activitats
<b>IA</b>	Instal·lacions de combustió amb una potència tèrmica nominal superior a 20 MW (excepte instal·lacions de residus perillosos o de residus urbans i centrals tèrmiques)
<b>IB</b>	Centrals tèrmiques
<b>IC</b>	Refineries d'hidrocarburs
<b>IB</b>	Coqueries
<b>IIA</b>	Producció i transformació de metalls fèrrics
<b>IIB</b>	Indústries minerals
<b>IIC</b>	Altres Indústries minerals
<b>IID</b>	Altres instal·lacions industrials

Aquestes Entitats Col·laboradores, acreditades per l'OAEC, per obtenir i mantenir la seva acreditació com a tals, així com la de les diverses tipologies/sectors d'activitats per les que poden haver-se acreditat, han de passar per un procés (*gràfic adjunt*) i són sotmeses contínuament a controls de qualitat de la seva tasca, i és l'OAEC l'ens públic responsable que aquests es duguin a terme, seguint la normativa actual al respecte.

El procés que suposa l'actual Sistema d'Acreditació d'Entitats Col·laboradores del DMAH, queda reflectit en el següent gràfic (**font: web OAEC**):



A la taula de la pàgina següent, es descriuen de forma esquemàtica, les activitats regulades per les entitats que col·laboren amb el DMAH, els tipus d'entitats que duen a terme els controls i les lleis/normatives a les que estan subjectes en cada cas.

(font: web OAEC)

Sector	Activitats regulades	Tipus Entitat	Camps d'actuació	Denominació Entitat	Legislació/normativa			
Intervenció integral d'activitats	Legalització d'activitats	Entitat de Control	IND	<b>EAC</b>	<a href="#">Decret 170/1999</a> , de 29/06			
			MIN					
			ENE					
	AGR	Entitat de Verificació	<b>UTVA</b>		<a href="#">Decret 170/1999</a> , de 29/06			
	COM							
	REO							
Adequació d'activitats	Entitat de Verificació	Entitat de Verificació		GRE	<b>VEGEH</b>	<a href="#">Llei 3/1998</a> , de 27/02		
				IND				
				MIN				
Aire ambient	Comerç de drets d'emissió de gasos amb efecte d'hivernacle	Entitat de Verificació	AGR	<b>VEGEH</b>		Norma UNE - EN ISO 17020 i/o 17025		
			COM					
			REO					
			GRE		<a href="#">Llei 4/2004</a> , d'1/07			
			IND					
			MIN					
Sector I.A	Entitat de Verificació	Entitat de Verificació	Sector I.B	<b>VEGEH</b>	<a href="#">Reial decret 1315/2005</a> , de 4/11			
Sector I.C								
Sector I.D								
Sector II.A			Entitat de Verificació		Entitat de Verificació	Sector II.B	<b>VEGEH</b>	<a href="#">Decret 397/2006</a> , de 17/10
Sector II.C								
Sector II.D								
Sector II.B	Entitat de Verificació	Entitat de Verificació	Sector II.C	<b>VEGEH</b>		Norma UNE-EN ISO 17020 EA-6/03		
Sector II.C								
Sector II.D								

## 2 Objectius

---

### 2.1 Objectiu general de l'estudi

L'objectiu General de l'estudi és

**Explorar la demanda i analitzar les expectatives dels usuaris de l'Oficina d'Accreditació d'Entitats Col·laboradores (OAEC), per poder detectar possibles necessitats i aspectes de millora dels serveis que ofereix**

per tal d'obtenir informació que permeti a l'OAEC prendre decisions encaminades a una millor adaptació dels serveis a les necessitats dels seus usuaris, tant en la cobertura de les necessitats detectades, com en la comunicació que s'emet des de l'OAEC, amb l'objectiu de millorar la Qualitat en el servei que s'ofereixi en endavant i que serveis a l'OAEC per, finalment, **dissenyar i desenvolupar una Carta de Serveis pròpia.**

### 2.2 Objectius específics

Aquest objectiu general es desglossa en una sèrie d'objectius específics, als que cal donar resposta amb l'estudi que es proposa a continuació.

- Definir i adequar el servei de la manera més aproximada i acurada a les necessitats i expectatives dels usuaris/ciutadans.
- Determinar necessitats actuals dels usuaris i adequar el servei a les seves expectatives.
- Posar èmfasi en les dimensions o atributs del servei que són predictius d'un grau de satisfacció elevat
- Determinar mancances en el servei i identificar possibles vies de millora .
- Aprofundir en l'ús que fan dels diferents serveis, les motivacions i les barreres a utilitzar-los.
- Determinar les variables que incideixen en la valoració i la percepció de la qualitat del servei

## 3 Aspectes metodològics

---

### 3.1 Univers, metodologia i mostra

L'**univers** considerat per dur a terme aquesta investigació està format pels diversos agents que intervenen en els diferents controls ambientals:

- Administracions Públiques (vinculades al DMAH -vectors, OGAU- i Ajuntaments)
- Entitats Col·laboradores Acreditades per l'OAEC (EAC, UTVA i VEGEH)
- Establiments, titulars d'activitats que han de passar controls i verificacions ambientals

El fet de tenir en compte a totes les parts implicades en els controls, ens ha permès triangular la informació obtinguda i poder extraure conclusions que, d'alguna manera, han pogut ésser contrastades al fer les anàlisis pertinents.

Pel que fa a la **metodologia** aplicada pel desenvolupament d'aquest projecte, s'ha dut a terme una investigació exploratòria, mitjançant la combinació de les metodologies **qualitativa** i **quantitativa**, com formes d'aproximació.

Així doncs, pel desenvolupament metodològic del projecte s'han utilitzat eines qualitatives, com són els grups de discussió i les entrevistes en profunditat, i també eines quantitatives com les enquestes estrictament quantitatives (Ajuntaments) i les enquestes amb valor qualitatiu (Establiments).

Tota la informació analitzada s'ha obtingut mitjançant el desenvolupament d'un ampli treball de camp, tot i que ha estat necessari consultar dades secundàries per tal de conèixer i comprendre el marc de desenvolupament del projecte.

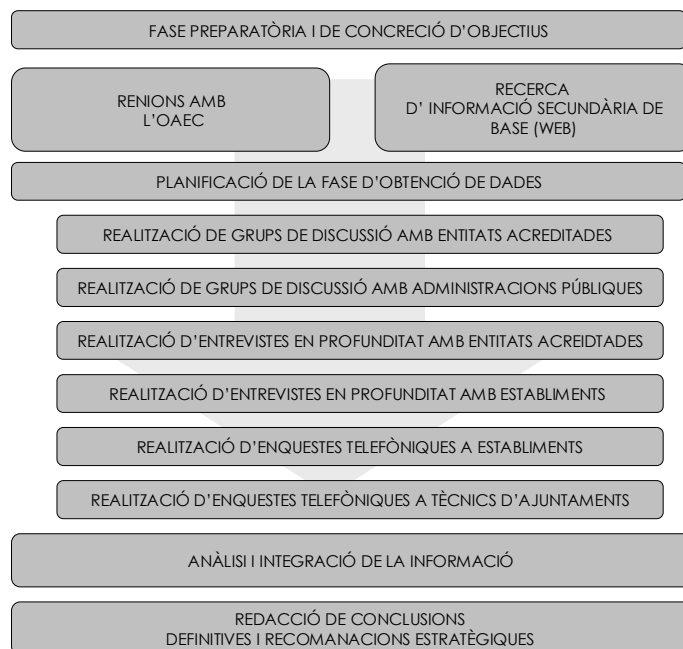
Dates del treball de camp: novembre-desembre de 2008.

L'**esquema mostral** dissenyat per dur a terme l'estudi, ha estat el següent:

Agents/Tècniques	Grups de Discussió (Qualitatiu)	Entrevistes en Profunditat presencials (qualitatiu)	Enquestes Telefòniques amb valor qualitatiu	Enquestes Telefòniques (quantitatiu)
<b>Administracions Públiques (DMAH i altres)</b>	<b>1</b>	-	-	-
<b>Ajuntaments</b>	-	-	-	<b>87</b>
<b>Entitats Col·laboradores Acreditades</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	-	-
<b>Establiments</b>	-	<b>11</b>	<b>70</b>	-

Aquest projecte s'ha desenvolupat en diverses fases, tal com consta en el quadre inferior.

 **Figura 3.1 Esquema de les Fases del Projecte**



L'esquema metodològic aplicat ha permès combinar l'anàlisi qualitativa i la quantitativa, tractant de presentar no només resultats descriptius, sinó arribant a plantejar una explicació dels fets i dades més rellevants.

A continuació passem a fer la descripció de l'estructura del treball de camp de cadascun dels universos/targets considerats.

### 3.1.1 Interlocutors claus de les Entitats Col·laboradores Acreditades

Realització d'un Grup de Discussió i 10 Entrevistes en Profunditat amb representants de les entitats col·laboradores acreditades per l'OAEC.

Amb l'objectiu de cobrir al màxim l'univers d'Entitats Col·laboradores Acreditades (que en endavant anomenarem EC), l'OAEC les va distribuir en dos grups, de tal manera que unes han participat en el Grup de Discussió i a la resta ho han fet acceptant l'Entrevista en Profunditat, realitzada individualment.

L'OAEC va convocar als assistents al Grup de Discussió, que es va dur a terme en una sala a les dependències del DMAH (Avda. Diagonal 523-525) i Ceres es va encarregar de concertar les entrevistes amb la resta d'EC, que es van dur a terme on cada entrevistat va suggerir.

Concretament, aquests grup de discussió l'han format les següents Entitats Col·laboradores:

<b><u>Entitats Col·laboradores</u></b>	<b><u>Tipus d'Entitat</u></b>
▶ CERTIAUDIT	EAC/UTVA
▶ SGS TECNOS	EAC/UTVA
▶ UNIÓN INGENIEROS JOVER	EAC/UTVA
▶ ADDIENT	EAC/UTVA
▶ INGENIEROS ASESORES	EAC/UTVA
▶ TÜV RHEINLAND IBÉRICA	EAC/UTVA
▶ ECOPROGRES	EAC/UTVA
▶ AMBIO	EAC/UTVA
▶ BUREAU VERITAS CERTIFICATION	VEGEH/UTVA
▶ DET NORSKE VERITAS	VEGEH



I les 10 Entrevistes en Profunditat s'han fet a les següents entitats:

<u>Entitats Col·laboradores</u>	<u>Tipus d'entitat</u>	<u>Ubicació</u>
▶ EUROCONTROL	EAC	Barcelona
▶ CECAM	EAC/UTVA	Celrà (Girona)
▶ AMBICERT	EAC/UTVA	Manlleu
▶ ECA, SAU	EAC/UTVA	Sabadell
▶ ATISAE	EAC/UTVA	Cerdanyola del Vallès
▶ EACAT	EAC/UTVA	Lleida
▶ EGAVIC	EAC/UTVA	Vic
▶ LGAI	VEGEH	Cerdanyola del Vallès
▶ SGS TECNOS	VEGEH	Castella - Lleó (s'ha fet a Barcelona)
▶ TÜV RHEINLAND	VEGEH	El Prat de Llobregat

La Pauta-guío emprada per conduir tant el Grup de Discussió com les Entrevistes en Profunditat és a l'annex 9.1 d'aquest informe.

### 3.1.2 Interlocutors claus de l'Administració Pública

El treball de camp aplicat a l'Administració Pública s'ha desglossat en dues parts, molt diferenciades a nivell metodològic.

En primer lloc, a nivell **qualitatiu**, s'ha fet un **Grup de Discussió** amb representants de l'Administració, la majoria altament vinculats al DMAH, ja que molts d'ells són tècnics d'aquest organisme, tal com queda descrit en la taula següent

- ▶ SERVEIS TERRITORIALS DE GIRONA (OGAU)
- ▶ DEPARTAMENT DE MEDI AMBIENT I HABITATGE (DMAH)
- ▶ SECCIÓ D'EMISSIONS ATMOSFERA DEL DMAH
- ▶ SECCIÓ D'EMISSIONS ATMOSFERA DEL DMAH (DGQA)
- ▶ SERVEI D'INTERVENCIÓ INTEGRAL D'ACTIVITATS (DMAH)
- ▶ SERVEI DE PREVENCIÓ D'INCENDIS FORESTALS (DMAH i DGMN)
- ▶ AJUNTAMENT DE BARCELONA
- ▶ AJUNTAMENT DE GRANOLLERS

Els participants van ser seleccionats i contactats per l'OAEC, amb l'objectiu d'aconseguir una representació de tècnics adequada.

La Pauta-guio emprada per conduir aquest Grup de Discussió és a l'annex 9.1

I, a nivell **quantitatiu**, s'han fet **Enquestes**, essent l'enquesta telefònica la tècnica emprada per l'obtenció d'informació i que ha estat aplicada a una mostra d'ajuntaments de tot Catalunya.

El qüestionari emprat per la recollida d'informació és a l'annex 9.2 d'aquest informe.

Característiques de la mostra:

- ▶ Univers i àmbit: Enquesta telefònica adreçada a tècnics d'ajuntaments dels municipis on estan ubicats els establiments que han hagut de passar algun tipus de control o verificació en el 2008.
- ▶ Grandària de la mostra: La dimensió final de la mostra ha estat de **87 ajuntaments** (dels 96 inclosos en el llistat facilitat per l'OAEC).  
(El llistat d'ajuntaments és a l'annex, [177](#))
- ▶ L'enquesta inclou dades relatives al seu rol en els controls mediambientals, així com la seva opinió i valoració envers l'OAEC i les entitats acreditades i els seus suggeriments de millora. L'anàlisi ha estat únicament quantitativa.

La distribució de la mostra obtinguda ha quedat estructurada tal com indiquem a continuació:

Província	Freqüència	Percentatge
<b>Barcelona</b>	39	45%
<b>Tarragona</b>	13	15%
<b>Lleida</b>	18	21%
<b>Girona</b>	17	20%
<b>Total</b>	<b>87</b>	100%

### 3.1.3 Establiments

Aplicació metodològica combinada, qualitativa i quantitativa, per obtenir i analitzar informació procedent dels establiments que han de passar controls ambientals pel seu funcionament.

Primerament, a nivell **qualitatiu** s'han fet **11 Entrevistes en Profunditat** a titulars d'activitats de diversa índole, empreses que han estat sotmeses a algun tipus de control o verificació enguany, per tal d'explorar aquest col·lectiu, com pas previ al disseny del qüestionari per l'aplicació quantitativa basada en Enquestes.

El treball de camp corresponent a les Entrevistes en Profunditat, s'ha dut a terme amb els propis titulars de les activitats o bé amb la persona o professional extern designat per aquests, generalment enginyeries o, també, enginyers autònoms o gestors.

Els 11 entrevistats van ser pre-seleccionats i captats telefònicament per Ceres, a partir del llistat facilitat per l'OAEC, tenint en compte les variables que es van considerar a l'hora de definir el disseny mostral:

- Ubicació de l'establiment
- Activitat de l'establiment
- Entitat acreditada que els ha anat a fer el darrer control/verificació

Tipologia	Activitat	Entrevistat	Entitat	Tipus de control i annex
Industrials	Terminal emmagatzematge d'hidrocarburs	Encarregat planta	ECA	Control Periòdic - annex I -
Agrícola - Ramadera	Aus de corral	Gerent	EACAT	Verificació avaluació ambiental - annex II.1 -
Comercials (Estacions de servei)	Estació de servei més rentador de vehicles	Enginyer responsable de medi ambient	CECAM	Control Inicial - annex II.2 -
Gestió Residus	Dipòsits controlats (abocador)	Director tècnic	AMBIO	Control Inicial - annex I -
Industrials	Tall de bobines de cartolina i plàstics	Gestor extern	UNIÓN DE INGENIEROS JOVER	Control Inicial - annex II.2 -
Agrícola - Ramadera	Engreix de porcs (integració)	Titular	CALITEC	Verificació avaluació ambiental - annex II.1 -
Comercials i serveis	Manteniment i reparació de vehicles de motor i material de transport	Departament de Control de Gestió	ATISAE	Control Inicial - annex II.2 -
Comercials (Estacions de servei)	Estació de servei	Cap departament de combustibles	UNIÓN DE INGENIEROS JOVER	Control Inicial - annex II.2 -
Comercials i serveis	Centre de rehabilitació, fisioteràpia i espec. mèdiques	Enginyeria	ICICT	Control Inicial - annex II.2 -
Agrícola - Ramadera	Fàbrica de Pinsos	Encarregat de la sitja + Enginyeria	SGS TECNOS	Verificació avaluació ambiental - annex II.2 -
Recreatives, Espectacles i Oci	Restaurant - Bar (2.3.4.1)	Enginyeria	ECOPROGRES	Control inicial - annex III.1 -

La Pauta-guio emprat per conduir aquestes entrevistes és a l'annex 9.1.

I a nivell **quantitatiu** s'han fet **Enquestes amb valor qualitatiu**, essent l'enquesta telefònica la tècnica emprada per l'obtenció d'informació, que han estat realitzades per tècnics qualitatius de Ceres.

El qüestionari emprat per la recollida d'informació és a l'annex 9.2 d'aquest informe.

Característiques de la mostra:

- Univers i àmbit: Enquesta telefònica adreçada als propietaris o gerents, o en el seu defecte, a les persones responsables dels aspectes mediambientals de les empreses que han estat sotmeses a algun control o verificació l'any 2008.

- ▶ Grandària de la mostra: La dimensió de la mostra ha estat de **70 establiments**.
- ▶ L'enquesta inclou dades de l'empresa i dades relatives a les seves experiències en els controls mediambientals, així com el coneixement i valoració que fan tant de l'OAEC com de les entitats acreditades i els seus suggeriments de millora.

L'estructura de la mostra obtinguda ha estat la següent, tenint en compte les variables de selecció considerades, amb l'objectiu d'obtenir uns mínims de representativitat.

Respecte a la ubicació dels establiments, la distribució ha estat la següent:

Província	Freqüència	Percentatge
<b>Barcelona</b>	39	56%
<b>Tarragona</b>	12	17%
<b>Girona</b>	11	16%
<b>Lleida</b>	8	11%
<b>Total</b>	<b>70</b>	100%

Atenent a l'activitat i tipus de control que van passar durant el 2008:

Sector d'activitat	Freqüència	Percentatge
<b>Comercials i de serveis</b>	19	27,1
<b>Industrials</b>	18	25,7
<b>Recreatives, d'espectacle i d'oci</b>	11	15,7
<b>Agrícoles i ramaderes</b>	8	11,4
<b>Mineres</b>	8	11,4
<b>Gestió de residus</b>	5	7,1
<b>Instal·lacions de radiocomunicació</b>	1	1,4
<b>Total</b>	<b>70</b>	100,0

Annex	Freqüència	Percentatge
<b>Control inicial</b>	49	70%
<b>Verificació avaluació ambiental</b>	13	19%
<b>Control periòdic</b>	4	6%
<b>Certificació tècnica</b>	3	4%
<b>Altres</b>	1	1%
<b>Total</b>	<b>70</b>	100%

I, respecte a les EC que els van fer els controls, les que han quedat representades són aquestes:

Entitat Col·laboradora	Freqüència	Percentatge
ECA SA	18	26%
AMBIO, SA	12	17%
ICICT, SA	10	14%
AMB Vectors, SL	5	7%
CALITEC, SCP	5	7%
Unión de Ingenieros Jover, SL	4	6%
EGAVIC, SL	4	6%
ADDIENT, SL	3	4%
ECOPROGRES, SL	3	4%
EACAT, SL	1	1%
SGS Tecnos, SA	1	1%
Ingenieros Asesores, SA	1	1%
CECAM	1	1%
Ambiental de verificaciones	1	1%
Assistència tècnica industrial, SAE	1	1%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

### 3.2 Anàlisi de la informació

Aquest document final recull l'anàlisi de tota la informació rellevant, obtinguda a través de les Entrevistes en Profunditat, els Grups de Discussió i els dos tipus d'Enquestes realitzades.

En resum, suposa la integració en una unitat, analitzant, contrastant i sintetitzant la informació obtinguda a través dels diferents "targets" o agents que intervenen en els controls ambientals dels establiments, així com la seva interpretació i les conclusions.

Els resultats es presenten tenint en compte cadascun dels agents explorats, havent fet prèviament l'anàlisi corresponent de forma independent i amb les seves conclusions pròpies.

L'anàlisi qualitativa que s'ha fet, pren com a base els buidats de la informació obtinguda en els grups de discussió i les entrevistes en profunditat, a partir dels guions prèviament acceptats per l'OAEC i els aspectes qualitatius recollits al fer les enquestes als establiments.

A partir de la transcripció i posterior buidatge dels grups de discussió i entrevistes en profunditat, la informació s'ha analitzat a partir de diferents tècniques d'anàlisi, com ara:

- Anàlisi de contingut, descripció dels principals eixos de debat
- Descripció de processos
- Exploració de relacions causa-efecte
- Jerarquització de motivacions i/o barreres

La informació es presenta en nivells diferents d'elaboració :

- presentació de verbatimims : en tot l'informe es presenten cites textuais dels entrevistats representatives de l'anàlisi que s'està duent a terme en cada cas. De vegades, és la millor manera de copsar una idea.
- el resultat de tenir en compte les diferents idees que s'expressen en relació a un determinat tema i que permeten donar una opinió consensuada, majoritària al respecte.
- Interpretació : el més elaborat dels nivells que inclou la visió dels propis investigadors, la relació entre les diferents variables (usos i satisfacció...).

L'anàlisi quantitativa procedeix de l'enregistrament i tabulació de les preguntes incloses a cadascun dels dos qüestionaris dissenyats i aprovats per l'OAEC, mitjançant el programa SPSS per fer les anàlisis estadístiques, aplicant els creuaments que s'han considerat oportuns i que aporten informació d'interès, sempre i quan la base de registres ha resultat prou sòlida.

Després de les anàlisis fetes, es presenten les principals conclusions, que inclouen l'elaboració d'un DAFO i les recomanacions a nivell global, prenent en consideració el contrast i la integració de la informació obtinguda dels diferents universos que han estructurat aquest estudi.

I, finalment, s'han fet propostes pel disseny d'una Carta de Serveis per l'OAEC. A partir de la identificació dels factors de qualitat considerats per obtenir l'excel·lència en el servei de l'Oficina, s'han descrit quins haurien d'estar els compromisos que hauria de prendre l'OAEC per assolir-los, i s'ha proposat un sistema d'indicadors per tal de poder-los avaluar d'una manera sistemàtica.

A l'annex d'aquest informe s'hi es recullen tant les eines emprades per obtenir tota la informació analitzada, com la totalitat de taules numèriques procedents de la tabulació de les dues enquestes que s'han fet, una als tècnics d'ajuntaments i l'altra als establiments/empreses (clients de les EC) que, durant l'any 2008, s'han sotmès a algun tipus de verificació o control.

D'altra banda, a més d'aquest document, on es detalla totes les anàlisis realitzades, s'ha preparat una presentació resumida en un document de format power point, amb les principals dades i conclusions de l'estudi.

### **3.3 Protecció de dades**

CERES garanteix la màxima protecció i tractament en estricta confidencialitat a tota la informació i documentació lliurada pel client, tant en allò que fa referència a la propietat intel·lectual com a la protecció de dades de caràcter personal.

En compliment d'allò disposat a la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, sobre Protecció de Dades de Caràcter Personal, Gabinet CERES es troba inscrita en el Registre Oficial de Fitxers de l'Agència de Protecció de Dades, donant compliment a tots aquells requisits que l'esmentada legislació imposa. En particular, totes les dades que, en el desenvolupament de la seva activitat, es trobin sota responsabilitat del Gabinet CERES, seran tractades d'acord amb les exigències legals, guardant-se les mesures de seguretat necessàries per tal de garantir la seva confidencialitat.



## 4 Anàlisi de la informació procedent de les Entitats Col·laboradores Acreditades

---

### 4.1 Anàlisi i valoració del procés d'acreditació de les Entitats Col·laboradores del DMAH

Per totes les entitats, ha estat ben valorada l'existència d'un Sistema d'Acreditació d'Entitats Col·laboradores del DMAH, ja que, tenint en compte que se'ls exigeix un elevat nivell tècnic-professional, aquest teòricament garanteix la qualitat dels controls que es fan, per tal que els establiments compleixin amb la llei.

El sistema actual d'acreditació d'Entitats Col·laboradores per part de l'OAEC, es percep com el fruit d'una evolució, tant pel que fa al nombre d'empreses col·laboradores i tècnics, com pels requisits que exigeix el sistema.

Hi ha la percepció que, als inicis de l'acreditació, la necessitat d'acreditar a un gran nombre d'empreses i tècnics, les acreditacions resultaven més fàcils, senzilles i fins i tot menys rigoroses que actualment. Ara, al minvar aquesta necessitat imperiosa d'acreditació d'EC i tècnics, aquest procés inicial per l'acreditació es percep com més llarg i feixuc, excessivament complex i amb menys oferta formativa.

Amb tot, el punt més crític del procés d'acreditació d'una empresa col·laboradora en una determinada tipologia d'activitat, sempre fa referència a la "capacitació dels tècnics".

Als tècnics per obtenir la capacitació se'ls exigeix un alt nivell de formació, fet que suposa un procés llarg, amb un elevat cost per l'empresa, i amb l'agreujant que no sempre existeix l'oferta de formació específica necessària (p.ex. per les acreditacions de la tipologia "Agrícoles i ramaderes").

A més a més, el fet d'haver de disposar d'una plantilla gran i ben formada exigeix un volum d'activitat constant, que no es dona en totes les entitats col·laboradores.

Els tècnics de l'OAEC i els de les EC s'han format junts, en diverses de les acreditacions, ja que han assistit als mateixos cursos. Aquest fet ha afavorit, després, la relació entre ells, la unificació de lèxic i, en part, també de criteris.

En el algun cas d'entitats més petites, s'ha mostrat una certa incomprensió per alguns aspectes del sistema d'acreditació, pel que fa a la limitació de capacitacions per tècnic. Es considera que, en molts casos, en podrien obtenir més de les permeses actualment. El criteri en el que es basen és que si els tècnics estan formats sobradament, podrien assumir tots els rols que pengen per sota del nivell que tenen.

*“Jo crec que l'empresa hauria de fer-se responsable de la capacitació i formació dels seus tècnics i tenir els seus procediments interns sobre formació i capacitació i que siguem nosaltres mateixos els que els avaluem. I llavors, els auditors que vinguin a avaluar la seva feina i, per tant, si fan la feina ben feta serà que estan ben capacitats i si no està ben feta serà que no ho estan!”.*

En moltes ocasions, es cita a ENAC (Entidad Nacional de Acreditación), l'entitat d'acreditació homòloga de l'OAEC a nivell estatal, com model d'alguns procediments de l'acreditació, ja que es considera que aquest és un organisme més flexible que l'OAEC, doncs deixa més en mans de l'entitat la responsabilitat de la capacitació dels tècnics que hi treballen.

*“Per exemple, ara hem format a 5 tècnics i l'OAEC ja els ha fet diferents auditories de camp, però encara estem esperant la resolució de l'expedient per poder començar a fer verificacions. En canvi, amb ENAC amb aquesta documentació i les auditories que ja s'han fet, aquests tècnics ja podrien començar a treballar; no són tan estrictes”.*

Es considera que Catalunya és més estricta en les acreditacions, que hi ha més seguiment d'entitats i tècnics, però per contra per les EC, l'OAEC té altres aspectes positius envers ENAC, ja que se li reconeix l'interès en consensuar un marc comú, a través de la formació que imparteix i homogeneïtzar criteris.

*“El camí que porta la Generalitat. La veritat es que és molt diferent en aquest sentit, perquè amb ENAC tu presentaves el que creies que havies de fer i espavilat!”.*

Hi ha la convicció, per part de la majoria d'EC, que la relació entre l'OAEC i les EC és de desconfiança envers aquestes, i que aquesta és una mala base de funcionament.

*“Jo crec que la política de l'Oficina d'Accreditació es basa en la desconfiança cap a les entitats, i que pensen que com que segur que ho farem malament, doncs han d'estar sempre a sobre perquè ho facin bé”.*

Es considera excessiu el nivell de control que es fa sobre els tècnics que actuen pel DMAH, quan en altres organismes públics, la titulació d'un tècnic ja l'avalua professionalment (p.ex. un arquitecte, enginyer) i té la responsabilitat sobre les seves actuacions i, si és el cas, pot ser jutjat per mala praxis.

*“Els tècnics tenim una responsabilitat, perquè si després hi ha un accident nosaltres hem signat un informe conforme allò està correcte”*

#### **4.1.1 El procés d'acreditació d'Entitats Col·laboradores**

El procés d'acreditació de les entitats es valora com feixuc, dur i lent, ja que es demana a les EC complir molts requisits, tècnics qualificats, formació i equips tècnics, i tot amb un nivell d'exigència molt elevat.

Cal tenir en compte, però, que tot i que el nivell dels requeriments actuals es valoren com exigents, coherents i rigorosos, es consideren "impracticables", de manera que les entitats col·laboradores acreditades són plenament conscients que cap d'elles els compleix en la seva totalitat.

Això no obstant, aquest nivell d'exigència es valora positivament, en tant en quant suposa una "barrera d'entrada" per noves empreses, ja que no hi pot accedir cap empresa que no tingui una entitat mínima, generalment basada en activitats complementàries, relacionades amb el camp de la enginyeria, la inspecció... i que no disposi d'uns tècnics ben formats i especialitzats, i això no deixa de ser una garantia per a les entitats que ja estan acreditades (evita l'intrusisme).

Pel que fa a la documentació que es demana per l'acreditació d'entitats, és més complicat per una empresa que comença, ja que aquelles que ja duen anys acreditant-se per altres administracions/organismes (ENAC, ISO 9001 aeroespacial, FQM...), ja saben de què va.

Tenen clar que s'ha de dedicar una persona, durant un temps generalment poc definit, a preparar tota la documentació necessària, que no és poca, que han de fer-se amb l'equip de tècnics que exigeix cadascuna de les acreditacions per les que es

volen acreditar (que no és igualment fàcil en totes les acreditacions), i formar-lo bé. A més, han de disposar en propietat, dels equips tècnics de mesura que s'exigeixen, i demostrar-ho documentalment (difícil en el cas d'empreses d'implantació nacional o internacional).

Queda clar que aquestes entitats, quan decideixen acreditar-se, saben bé el que els espera, i que el procés serà dur, tant el documental com, encara més el de capacitació dels tècnics, que és potser, el que els agafa més desprevinguts, és per les EC el "coll d'ampolla" del sistema.

*"El més difícil és preparar a la gent. El punt crític és quan el tècnic ha de passar l'auditoria supervisat per un tècnic del DMAH, s'ha de preparar molt bé, perquè és el moment en que te la jugues".*

*"Llega un momento en el que dices...yo voy, lo he preparado, sé lo que sé, voy a aplicar lo que sé y los procedimientos, y tiene que salir bien, y si no sale bien pues... ¡Soy humano y me puedo equivocar!"*

Entre les EC, s'ha fet palesa l'opinió que l'Administració sovint "perd de vista" la realitat de les entitats col·laboradores, ja que aquestes, com empreses privades que són, a banda de treballar bé i tenir tècnics ben formats, s'han de preocupar dels seus resultats econòmics. En aquest sentit, el nivell estructural de personal tècnic capacitat per cada tipologia d'activitat, exigida per l'acreditació de les empreses col·laboradores, no sempre té en compte els diferents volums d'activitat d'aquestes (p.ex. Instal·lacions de radiocomunicació o entitats que en algunes tipologies tenen poca activitat).

A vegades, la durada del procés de formació dels tècnics pot anar-se'n entre 6 mesos i 1 any, i mentre el tècnic es forma està contractat, cobra, però no rendeix fins que no ha obtingut la capacitació que l'autoritza a treballar per l'EC, i aquest és un handicap important per les EC.

Per la formació dels tècnics, les EC tenen a l'abast aquells cursos que organitza l'OAEC, els que organitza o promou l' AdEAC (Associació d'EC) o bé els que puguin fer altres institucions o centres de formació privats.

Amb tot, hi ha algunes EC que ens han parlat de la capacitació interna de tècnics, com avantatjós per a elles. Es tracta que ells mateixos poden formar els seus tècnics, si

a l'entitat hi ha tècnics amb més d'1 any d'antiguitat en una determinada acreditació; després l'OAEC els avalua i atorga la capacitat corresponent.

Un dels entrebancs que troben les EC per la capacitat de tècnics és que quan necessiten acreditar-los en un moment concret, i per una tipologia d'activitat concreta, no sempre existeixen cursos a l'abast per fer-ho. Davant aquesta situació, corren el risc de no arribar a temps per poder atendre demandes de clients, amb risc de perdre'ls, fet que passa, sobretot, amb els tècnics de VEGEH (concentració de controls gener-febrer), tot i que reconeixen que han tingut força ajuda de l'OAEC, quan s'ha donat aquest fet.

En general, es considera que les auditories, tant en el procés de capacitat del tècnic, com després en la fase de seguiment de l'acreditació, han de constituir una eina de millora i no d'atemoriment de tècnics i EC.

S'ha criticat en alguns casos el fet que els auditors, tot i que no són competidors directes, siguin professionals que fan els mateixos tipus de projectes que fa una EC (totes diversifiquen el negoci).

*“En el tema de la capacitat de tècnics també el sistema és una mica enrevessat, perquè per acreditar un tècnic s'ha de fer a través d'una auditoria externa. I et ve un tècnic d'una altra empresa que moltes vegades fa serveis dins del mateix negoci, és a dir estem amb la incompatibilitat”.*

El nivell d'exigència en les capacitacions dels tècnics és molt elevat, i està bé que ho sigui, però es considera que en moltes ocasions **no s'aplica el sentit comú**, ja que no tot té el mateix nivell d'importància ni transcendència, i això és quelcom que es reivindica.

*“A vegades falta aquesta aplicació de criteri. Això també passa quan es fa un control. Normalment aquestes coses (que es fixen en coses sense gaire importància) passen quan el control o la capacitat va bé i hi ha poca cosa a dir”.*

El procés es considera lent, sobretot pel que fa a les **resolucions**, un cop passades ja les auditories, durant les quals tot ha estat correcte. Les EC creuen que des que s'acaba el procés documental i les auditories de camp, fins que es rep la resolució que els

permet actuar, passa massa temps. El temps de preparació fins rebre els informes favorables ja l'assumeixen com a seu, però no el que tarda l'administració en pronunciar-se, és a dir, fins que es reuneix la comissió d'acreditació i notifica el resultat.

Aquesta lentitud en les resolucions els fa perdre temps i clients, paralitzen part de la seva activitat i, per tant, també totes les actuacions que tenen previstes queden demorades.

Els costos derivats de l'acreditació d'entitats i capacitació de tècnics són molt elevats, però les EC ja els assumeixen com despesa necessària; no succeeix el mateix amb els costos de les intervencions que creuen que hauria d'assumir l'OAEC o el DMAH.

Respecte a les EC acreditades per l'OAEC en VEGEH a Catalunya, aquestes l'han fet perquè amb aquesta acreditació poden treballar a tot l'estat espanyol. Ara bé, en totes les entrevistes mantingudes amb elles s'ha fet esment clar a les dificultats que es troben per fer actuacions a la Comunitat Valenciana, on se'ls posen tots els pals a les rodes possibles, quan es presenten amb el segell de la Generalitat de Catalunya.

Aquestes entitats consideren que aquest no és un tema professional, sinó polític, que els genera molts problemes, al qual s'hi hauria d'intentar posar remei des de l'Administració de Catalunya.

També s'han esmentat algunes dificultats en altres comunitats autònomes, però aquestes són més d'àmbit funcional ja que els procediments burocràtics són diferents als de Catalunya (anticipació de la comunicació de verificacions...).

#### **4.1.2 El seguiment i renovació de l'acreditació**

Pel que fa al seguiment de l'acreditació de les entitats col·laboradores i de la capacitació dels seus tècnics, mitjançant auditories i intervencions fetes per l'OAEC, sigui a través de tècnics interns o contractats externament per aquesta Oficina (externalització del servei), les EC perceben que existeix una certa subjectivitat i ambigüïtat, per part de l'OAEC, en l'aplicació del règim disciplinari mitjançant sancions a les EC i, fins i tot, suspensions temporals dels tècnics avaluats. Es considera que a mateixes faltes o desviacions, no sempre s'apliquen els mateixos criteris.

Donat que en moltes ocasions el cost de les intervencions és bastant similar al que factura la EC a l'establiment, aquelles entitats que tenen acreditacions que els

generen poca feina i, per tant, pocs ingressos (p.ex. radiotelecomunicacions, ja que la majoria d'establiments tenen seu fora de Catalunya), si els fan massa intervencions, perden el poc que han facturat i no obtenen un rendiment positiu per aquesta activitat (forçosament han de comptar amb altres unitats de negoci).

Es percep que actualment s'estan realitzant un nombre molt elevat d'auditories i intervencions, i que això suposa una despesa econòmica important per l'entitat col·laboradora.

*"No s'haurien de fer tantes intervencions i menys cobrar el preu que estan cobrant. Estic d'acord que vinguin a revisar la feina si hi ha hagut alguna queixa, denúncia o qualsevol sospita d'una no conformitat, però no perquè sí".*

Les EC es mostren molt crítiques respecte als costos que els representen les auditories i intervencions que els fan quan ja estan acreditades i tenen els seus tècnics capacitats. El motiu és que d'aquestes se'n fan moltes i són cares i, per tant, es considera que o bé les hauria d'assumir la pròpia Administració del DMAH, o bé se'n haurien de fer menys, és a dir, només fer-les quan estigui prou justificat o per un mostreig raonable. Moltes EC opinen que, actualment, la proporció d'auditories i intervencions no és equitativa ni entre entitats ni entre tècnics, sinó arbitrària per part de l'OAEC.

S'ha observat que hi ha tècnics que reben un volum d'auditories excessiu i, sobretot, molt diferent al d'altres.

*"dóna la sensació que volen enganxar alguns tècnics... ...i tots en sabem els noms concrets".*

No obstant això, es consideraria lògic que als tècnics amb auditories favorables els espaiïn més les auditories i, per contra, a aquells que els han detectat algun defecte o desviació els auditin més sovint, o si més no en una freqüència prevista per aquests casos.

*"Els diuen que et fan un tan per cent de les teves actuacions, però a vegades auditen tot l'any a un tècnic i hi ha tècnics que no els han auditat mai. Si que ells tenen el criteri de que ho fan més per l'empresa que no per el tècnic però si que crec que durant l'any els haurien de veure a tots, perquè m'he trobat que hi ha persones que les han auditat 3 vegades seguides i a altres ni les han vist"*

És molt important la pressió que rep el tècnic durant les auditories. Això fa que moltes vegades estigui més pendent de no cometre errades que el puguin perjudicar, tant a ell com a l'EC per a la qual treballa, que d'actuar d'una manera professional, centrant-se, essencialment, en la incidència mediambiental que pot causar una determinada activitat, estructura, element... de l'establiment que inspecciona. De manera que treballen més l'afectació mediambiental, element a element, que tenint en compte la valoració global de l'establiment, a través del seu propi criteri professional, com a tècnics especialistes "molt i ben formats" que es consideren, després d'haver obtingut la capacitat.

*"Entenc es que la oficina d'acreditació ha de servir per a què la feina es faci ben feta, però no per crear el pànic".*

Les EC tenen la sensació que moltes de les auditories de camp que es fan es concentren en el segon semestre de l'any. Quan és així, l'EC que n'ha d'abordar varies té mig aturats els tècnics, ja que no poden fer tots els controls previstos, i en surt perjudicada.

*"Hi ha moltes auditories de camp a finals d'any, suposo que per un tema d'organització interna".*

No obstant això, pel que fa a les auditories que s'externalitzen des de l'OAEC, hi ha diversitat d'opinions, però tothom creu que el motiu de l'externalització és la manca de recursos humans de l'OAEC.

Mentre unes EC prefereixen que els auditin tècnics externs de l'OAEC que els de la pròpia Oficina, perquè s'hi senten més pròxims (es coneixen entre ells) i pensen que tenen més coneixements tècnics (millor preparació, sobretot en determinades matèries), altres opinen que ni en saben tant, ni tenen els criteris prou clars, i que aquests sovint marquen no conformitats en aspectes sense importància, ja que es fixen més en la forma que en el fons, és a dir, en la forma que en els aspectes tècnics importants i rellevants que realment afecten o poden afectar al mediambient.

Les argumentacions per la preferència dels auditors externs pot ser, sens dubte, una més de les perversions del sistema, ja que habitualment és el mateix auditor el que audita a cada EC. És a dir, que si la relació és bona es pot propiciar certa connivència entre auditor i auditat, a banda que la relació sigui més fàcil i útil respecte els controls/verificacions, però per contra, si no ho és, pot succeir el contrari, en perjudici del tècnic i de l'EC.



El temps que passa entre un control/verificació i una auditoria a un determinat establiment és divers, però s'ha mencionat en diverses ocasions que fins i tot han arribat a passar 6 mesos ó 1 any entre una i altra, fet que es considera molt poc lògic, molest i generador de problemes motivats perquè al cap d'uns mesos, que s'ha fet el control o verificació, les condicions avaluades poden haver canviat per múltiples motius, aliens al tècnic de l'EC, i amb total desconeixement per part d'aquest.

Quan això succeeix, el tècnic ha de poder documentar els canvis, de forma que no es pugui considerar una errada seva, o mala praxis professional, sinó una modificació no comunicada per l'establiment de la qual ell no en té cap responsabilitat. Això representa temps i despeses que sempre ha d'assumir l'EC.

*"A vegades pot passar un any des que es va fer el control fins que després van a fer l'auditoria de camp"*

Els tècnics tenen la sensació que "tothom" (administració central i local, establiments...) els supervisa i pot opinar de la feina que ells duen a terme, i que han de satisfer tots els agents implicats. Es detecta el sentiment de ésser "*l'últim esglaó de la cadena*".

D'altra banda, l'excés de visites als establiments, que es genera degut a auditories i inspeccions, acostuma a ser incòmode pel tècnic i per l'establiment, i fins i tot el tècnic sovint se sent violent davant el "seu client", entre altres coses perquè els clients poden interpretar que es posa en dubte la professionalitat dels tècnics de l'entitat a la que paguen per fer els controls, en perjudici de la imatge de l'EC.

S'observa que hi ha clients que no acaben de comprendre el perquè de tantes "inspeccions", quan les entitats estan ja acreditades per l'OAEC.

En qualsevol cas, uns i altres (tècnics i clients) preferirien que, si cal fer una intervenció, aquesta es fes in situ, quan el tècnic fa el control.

*"El que em sembla que no està massa clar, és que ells fan intervencions durant el procés i també a posteriori, s'hauria d'evitar fer-les a posteriori perquè sinó el titular hi ha d'anar dos vegades i, en canvi, si ho fan mentre audites al titular no li importa gaire, i la informació és més contrastada perquè estàs veient el procés real".*

Respecte la resolució de controls i auditories, no es considera adequat rebre una valoració desfavorable que ja vagi acompanyada d'una sanció, sense més intervenció que la del propi avaluador (com sembla ser que està passant darrerament). Quan això succeeix, les EC se senten indefenses. Per tant, es proposa que en aquests casos, per tal d'evitar subjectivitats, els tècnics puguin argumentar les seves decisions o avaluacions davant un "comitè d'experts", com pas previ a la possible sanció.

Les EC que han "patit" incapacitacions de tècnics, consideren que el sistema no és prou objectiu, i han sentit impotència davant la situació quan no han pogut fer res per evitar-ho, sobretot quan aquestes han estat poc o gens lògiques, en opinió, és clar, de les EC afectades.

Els dóna la sensació que no es valora prou l'afectació i transcendència que té per l'EC, i sobretot pel tècnic, una "incapacitació", encara més si es fa pública, com es diu que ha passat en alguna ocasió. En aquest sentit, es critica la fredor amb la que s'actua, i la manca de criteris suficientment objectius per fer-ho.

Es mostra un cert dubte respecte al marc legal que empara la incapacitació dels tècnics, i es considera que això només s'hauria de poder produir si, de forma fefaent, es demostra que ha hagut "mala fe" en les seves actuacions.

## **4.2 Anàlisi, coneixement i valoració de l'OAEC i dels serveis que ofereix**

### **4.2.1 Notorietat, valoració i nivell d'utilització dels serveis actuals**

Cal dir, abans que tot, que quan s'ha preguntat pels serveis que ofereix l'OAEC ha estat difícil centrar el tema, ja que a banda dels de formació i elaboració d'instruccions tècniques i, tot i que per part de molt poques EC, també els exercicis d'intercomparació, no se'n cita gairebé cap més.

Ara bé, quan se'n fa menció expressa de cadascun d'ells (sugerit), llavors s'incrementa molt el nivell de notorietat. El que succeeix és que tots els serveis relacionats no es tenen en compte com tals, sinó que la majoria es consideren com la descripció de les pròpies funcions de l'OAEC.

#### **4.2.1.1 Gestionar el sistema d'acreditació i auditoria**

És la funció principal de l'OAEC. Tot i que es tracta d'un procés llarg, feixuc i car, la gestió de l'acreditació, amb les auditories i intervencions pertinents de l'OAEC, és força bona.

Aquest sistema garanteix una homologació pel que fa al nivell de les EC que hi intervenen.

#### **4.2.1.2 Actuacions d'avaluació per a la capacitat dels tècnics i de la pèrdua d'aquesta**

Com s'ha comentat anteriorment, l'avaluació per la capacitat dels tècnics de les EC és molt dura i, per les EC és el coll d'ampolla de l'acreditació d'entitats.

La llarga durada del procés fa que la rendibilitat dels tècnics en aquesta etapa sigui mínima, ja que fins que no estan capacitats no poden fer controls.

A més a més, les EC valoren el procés en clau d'angoixa, per què els tècnics durant el procés de capacitat se senten contínuament pressionats pensant en un possible "desfavorable" en les auditories que els fan.

S'han recollit forces opinions en el sentit que els "desfavorables" que reben els tècnics no sempre estan suficientment fonamentats o, fins i tot es valoren com injustos, per manca de criteri suficient per part de l'avaluador, en definitiva de l'OAEC.

*"L'exigència de capacitacions dels tècnics és molt elevada. Està bé un grau d'exigència elevat, però també s'ha d'utilitzar el sentit comú i hi ha coses que no són tant transcendents com d'altres".*

#### **4.2.1.3 Intervenir i fer el seguiment de les actuacions de les EC**

Es considera necessari per l'avaluació d'entitats i tècnics, i es considera correcta la metodologia que s'utilitza per fer-ho, salvant aspectes com són:

- ✓ l'excés de controls en una mateixa entitat i tècnic,
- ✓ que es faci a posteriori del control de la EC (menys encara si es fa molt temps després), ja que se senten qüestionats davant els clients i genera controvèrsies,
- ✓ que se'ls cobri per cada auditoria i intervenció (abans no es feia), cost que, d'alguna manera, han d'imputar als establiments,
- ✓ la manca d'unificació de criteris.

*"Tenen manca d'unificació en algun criteri puntual. No poden donar una cosa com no vàlida quan 6 mesos abans va venir un auditor extern i ho va acceptar".*

Però, al mateix temps, s'ha obtingut la opinió generalitzada que l'OAEC no té prou confiança amb les EC.

*"Haurien de creure, realment més, amb l'empresa que han acreditat, perquè tenim la sensació que venen només a veure el que fem malament. Hauria d'haver molta més confiança amb el sistema que han muntat i en la gent que han acreditat".*

Respecte a les auditories de camp, algunes EC han expressat la seva preferència, en el sentit que en comptes que sigui el propi auditor qui concerti cita directament amb l'establiment, l'auditor avisi a la EC, i sigui aquesta la que comuniqui l'auditoria a l'establiment client, ja que són les EC les que prèviament han tingut aquest contacte. Creuen que, d'aquesta manera, es facilitaria l'acceptació dels controls.

*"Hi ha empreses que es molesten o s'atabalen quan els truquen els auditors"*

Les EC són de l'opinió que els auditors sempre haurien de ser professionals molt experts, és a dir, un referent considerat molt competitiu en cada tipus de control (per vectors), però no sempre és així.

*"En tema d'aire, per exemple, el tècnic que hi ha es una eminència, està molt clar que te una experiència i uns coneixements, que no li pots posar res en dubte".*

#### **4.2.1.4 Proposar i coordinar l'elaboració d'instruccions tècniques (IT) i sobre els requisits de formació i experiència del personal**

Aquest servei ha estat molt ben valorat, ja que les guies i instruccions tècniques resulten de gran utilitat. Els requisits de formació són molt elevats, però precisament per aquests motius aconseguen dotar al personal de les EC d'un nivell excel·lent de formació, a vegades fins i tot superior al que tenen els propis auditors de l'OAEC.

Tot i que les instruccions tècniques (IT) resulten de gran utilitat per les EC, es considera que, des de l'OAEC, més que com instruccions, es tracten com normes d'aplicació

obligada. Les IT arriben a un nivell tan exhaustiu de detall que no deixen lloc a l'aplicació d'un cert marge per part de tècnics i auditors. Es considera que s'haurien de definir marges d'aplicació, consensuats entre tècnics del DMAH i de les EC, i que s'incorporin a les IT, per obtenir flexibilitat i alhora compliment normatiu.

A més a més, des de les EC es demana una participació més activa en l'elaboració d'aquestes instruccions, ja que actualment només hi intervenen en la fase final, és a dir que quan el document ja està elaborat han de donar el vist i plau o fer-hi les consideracions que considerin oportunes. Respecte aquesta conformitat, també es comenta que en algunes ocasions s'han hagut d'acceptar instruccions amb les quals no estaven totalment d'acord.

*“Fan moltes instruccions, però potser les entitats col·laboradores haurien de participar-hi més activament. Ara, el president de l'associació rep aquestes instruccions i, en principi, es pot col·laborar. No obstant, des de l'associació s'han hagut d'acceptar instruccions sense que estiguéssim del tot d'acord”.*

Amb tot, es planteja un interrogant important respecte les IT, i aquest fa referència al rang que realment tenen. Concretament, si cal considerar-les llei o no, perquè les EC, d'entrada, entenen que no ho són.

*“El problema és que les IT són molt estrictes”*

*“...i tot està regulat per les IT. Ens formen per acreditar-nos de coses concretes però, una IT no és d'obligat compliment; per tant, si no la volgués complir... Una IT no és llei. Nosaltres per a complir el que fem és dirigir-nos a la IT. És la norma i no l'és”.*

#### **4.2.1.5 Organitzar programes de formació**

És un dels "punts forts" de l'OAEC, hi ha molts i bons programes de formació en totes les disciplines referents als diferents vectors del DMAH. Les EC utilitzen molt aquest servei.

Això, no obstant, les EC consideren que darrerament s'ha produït una certa davallada en l'oferta formativa de l'OAEC, i a vegades no troben els cursos que necessiten en un moment donat per poder capacitar als nous tècnics que s'incorporen als seus equips. Per les EC la reducció en matèria de formació, s'associa a que actualment a les EC ja hi ha un nombre considerable de tècnics formats.

Es detecta la manca d'organització de programes de formació en algunes temàtiques concretes (posen p.ex d'agricultura i ramaderia) és un altre dels punts febles d'aquest servei. També es proposa organitzar cursos per sectors d'activitat, formació més específica i pràctica, per exemple cursos sobre: "Mesures de banda estreta", sector ciment, sobre la "incertesa" i sobretot com afrontar-la, de contaminació d'aigües subterrànies (benzineres), traçabilitat de dades...

Ara bé, donat que l'Administració demana, exigeix, aquesta formació pels nous tècnics o per aquells que s'incorporen a una nova tipologia d'activitat, l'OAEC hauria de continuar oferint tots els cursos anualment, bé organitzant-los des del propi departament, bé adreçant les EC a entitats de formació tècnica externes que els organitzin, i fent després l'examen corresponent a nivell intern.

Sense descartar les fórmules de formació presencial, i no de manera majoritària, també s'ha plantejat l'ús més habitual de les TIC (formació on-line), pel que fa a mitjans per rebre formació, enlloc de fer tants desplaçaments, si el tipus de formació no ho desaconsella, i sempre i quan no afecti al contingut formatiu.

#### **4.2.1.6 Organitzar i coordinar exercicis d'intercomparació**

Les EC els valoren bé i hi participen sempre que els és possible. Per la majoria de les EC són interessants i convenients. És l'única manera que tenen les EC per l'autoavaluació, pel que fa a les mesures i nivell d'homogeneïtat dels aparells que utilitzen, per tal de poder evitar sorpreses en els controls paral·lels que es puguin produir.

*"Se n'haurien de fer, com a mínim, una vegada a l'any o cada dos anys i de tots els camps (aire, aigua, acústica, residus). Són molt positius perquè permet la interrelació de totes les entitats i poder comparar la teva feina, detectar si tens algun problema en algun aspecte concret al veure els resultats de la resta.*

*Són molt positius, sempre i quan no tinguin un caràcter sancionador".*

Això no obstant, respecte el que hi ha unanimitat d'opinions és sobre la realització i organització de l'últim exercici d'intercomparació. Totes les EC consideren que aquest va estar mal organitzat i que la durada va ser excessiva.

A més a més, es demana a l'OAEC que no perdi de vista que les EC són empreses privades i que no poden destinar-hi ni tant temps, ni tants recursos.

*“L'últim que es va fer d'emissions va ser un desastre organitzatiu, no va funcionar. L'organitzava una empresa externa i va ser bastant caòtic”.*

Interessen, i fins i tot les entitats VEGEH, que no n'han fet mai, hi estarien interessades, però cal que estiguin ben organitzats. Ajuden a millorar.

Pel que fa als controls de radiacions electromagnètiques aquests tipus d'exercicis no tenen sentit, ja que en diferents moments hi ha canvis i no es podrien obtenir resultats fiables, però amb tot es comenta que podrien ser interessants per poder comparar mètodes i formes de treball.

#### **4.2.1.7 Gestionar el sistema de qualitat de l'OAEC i el sistema d'acreditació**

No es considera un servei, sinó una obligació que té l'OAEC per mantenir la pròpia acreditació. Aquest estudi s'ha considerat com una bona eina per poder-lo valorar, ja que s'ha tingut en compte a tots els agents implicats.

#### **4.2.2 Comunicació amb l'OAEC**

Tothom reconeix que la comunicació que s'estableix entre l'OAEC i les EC és molt bona. Arriben, per correu postal o per e-mail, convocatòries de sessions, de noves normatives,... amb puntualitat i a qui han d'arribar.

Si bé no s'han detectat mancances en la comunicació que emet l'OAEC, sí que se n'han trobat respecte els mitjans per fer arribar les informacions.

La comunicació oficial de l'OAEC, pel que fa a acreditacions, resolucions... és més aviat lenta, triga massa. No obstant això, via web se sap en quin moment es troba cada tràmit.

*“Com que internament els papers han de passar per tantes taules, la documentació triga molt en arribar”.*

A més, el Web de l'OAEC s'ha considerat una eina molt bona i fonamental pels tècnics de les EC, perquè és on troben tot el que poden necessitar per desenvolupar la seva tasca, ja que està al dia. És molt consultada.

*“La web està molt actualitzada i és molt intuïtiva. Si entres et pots posar al corrent de totes les novetats”.*

Però no totes les opinions sobre l'actualització del Web de l'OAEC van en el mateix sentit. Algunes EC posen en dubte el seu nivell d'actualització, tant pel que fa a normativa (es penegen poc temps abans d'entrar en vigor), com a les noves acreditacions que s'atorguen a les EC o els preus que s'han de publicar cada any.

Aquestes consideren que manca agilitat de resposta per part dels informàtics de l'OAEC, ja que triguen molt en publicar al Web allò que les EC els trameten.

*"Fins fa poc no he tingut publicat al seu Web els preus del 2008".*

*"Van trigar més de 6 mesos en posar al Web el nom d'una nova persona que s'incorporava a la direcció tècnica".*

Algunes EC consideren que actualment es respon a molts dubtes i incidències de manera telefònica, quan preferirien que se'ls envies la resposta per escrit, per, així, poder defensar-se davant una reclamació o incidència.

En aquest sentit, creuen que moltes vegades els tècnics de l'Oficina, els contesten verbalment perquè no estan del tot segurs de les respostes que els donen.

*"Davant d'un dubte ens van dir: ho podeu fer així, quan m'arribi a mi ja us ho acceptaré!. I no va voler enviar-nos la resposta per mail".*

#### **4.2.3 Avaluació general de l'OAEC**

Les EC consideren que el servei de l'OAEC és molt bo, en quant a concepte i gestió, això no obstant no es pot separar de l'entorn. Així, el principal problema que troben no és el sistema en sí mateix, tot i que hi aspectes millorables, sinó determinades actituds de l'OAEC, pel que fa a la manca de consideració dels factors reals que envolten als diferents agents implicats.

*"Hem de fer complir a raja tabla el projecte i la normativa... vale! Però llavors ningú al món tindrà llicència. Sempre hi ha d'haver un marge de criteri que, clar, és difícil d'establir, però crec que s'ha d'assumir que existirà, és clar, i el tècnic millor valorat per l'Oficina d'Acreditació és el que sempre ha anat a raja tabla, el que sempre ha posat problemes per tot i, és clar, això és contraproduent per les empreses i per les entitats".*



#### 4.2.3.1 Tracte

En general, el tracte que reben les EC per part dels tècnics de l'OAEC és molt correcte i respectuós.

*“Molt satisfactòria, només tractem amb un tècnic. La relació és fluïda i còmoda”.*

Amb tot, les EC consideren que hi ha diferències entre tècnics; depèn del que els toca. En alguns casos els els han anat canviat, suposen que per motius d'organització interna de l'OAEC.

#### 4.2.3.2 Complexitat de la documentació exigida

És excessiu el nivell de burocratització que actualment suposen els tràmits que gestiona l'OAEC.

L'OAEC demana "tota" la documentació de l'EC, tant a la de l'empresa com la dels tècnics d'aquesta, per cadascuna de les acreditacions que es demanen, quan bona part d'aquesta ja està a disposició de l'OAEC.

A més, segons les EC, no es traspassen els expedients dels tècnics, quan aquests canvien d'una EC a una altra, i els cal començar de nou tota la tramitació. Aquest fet suposa per les EC una pèrdua considerable, tant de temps com econòmica, que en definitiva afectarà als resultats de l'empresa.

Actes, informes i altres tipus de documentació que han de complimentar els tècnics de les EC, són feixucs i complexos, considerant que fins i tot ells mateixos farien propostes per simplificar-la, si més no si mostren disposats.

En aquest sentit, s'ha mostrat preocupació per la complexitat dels procediments actuals a l'hora d'informar els controls i s'ha obtingut alguna aportació per contribuir a millorar en lo possible els procediments, aportant suggeriments i proposant la seva aprovació i implementació a l'OAEC.

*“Nosotros, por ejemplo, hemos mejorado un procedimiento para no tener tres informes, lo ponemos todo en uno y así sólo un informe, lo damos todo de un tirón, lo hemos aplicado, y se ha aprobado el procedimiento”.*

### 4.2.3.3 Suficiència d'informació

En general, hi ha molta informació, però es troba a faltar la informació del dia a dia, aquelles informacions que afecten al funcionament quotidià de les EC. Hi ha la percepció que aquest tipus d'informació o arriba tard o no és integral (arriba per fases).

Les EC destaquen que hi ha molts aspectes procedimentals del dia a dia que no estan prou clars, en els quals ni els propis agents de l'administració es posen d'acord.

Les principals queixes estan relacionades amb que les EC consideren que no tots els agents de l'Administració implicats tenen els mateixos criteris, ni les mateixes opinions, ni tampoc el mateix nivell d'exigència.

*"Les entitats anem donant pals de cec"; " Es van passant la pilota els uns als altres".*

### 4.2.3.4 Suport i ajuda

Cap queixa per part de les EC, pel que fa al suport i ajuda sol·licitats, salvant incidències degudes a dificultats de localització o terminis de resposta dels tècnics excessivament llargs.

En general, doncs, la opinió és positiva, ja que en la majoria d'ocasions, quan s'ha demanat algun tipus d'ajuda l'han rebuda. Ara bé, algunes EC mostren un cert sentiment de manca de suport quan es tracta de defensar la seva tasca davant la resta d'agents que intervenen en els controls.

*"d'ajuda en rebem, però no són suficientment àgils a l'hora de resoldre expedients d'acreditació de tècnics o ampliació de l'acreditació de l'empresa. És necessiten més recursos".*

Disposar d'un tècnic "tutor" és interessant per les EC, ja que facilita les gestions, això sí, sempre que la relació amb aquest funcioni i que sigui un tècnic considerat prou expert pel seu interlocutor de l'EC (no sempre és així).

### 4.2.3.5 Agilitat i claredat en les respostes

L'**agilitat** és, potser, l'atribut més desitjat, però un dels que menys es compleix, ja que els temps de resposta no sempre són els òptims per les necessitats de les EC.

De fet, sempre es desitjarien respostes immediates, però quan es tracta de qüestions complexes o en les cal que hi intervinguin més tècnics a banda del "tutor", s'entén que es pugui allargar una mica el temps de resposta, però no hauria d'excedir d'una setmana.

Cal una bona organització interna de l'equip tècnic de l'OAEC.

En aquest sentit es comenten algunes anècdotes referides a problemes que van des de dificultats de localització d'un determinat tècnic-tutor, quan hi ha un termini molt ajustat, de manera que dificulta en gran manera complir-lo, a trobar-se amb que algun tècnic supediti els terminis a les seves planificacions personals (vacances), sense delegar la seva responsabilitat a un altre tècnic competent.

Es comprèn que els tècnics facin vacances, però al mateix temps es considera que tractant-se d'un organisme públic, s'haurien d'organitzar amb un mínim de sentit comú, de manera que quan un tècnic no hi pugui ser, per qualsevol motiu, delegui en un altre tècnic, prou coneixedor dels temes que porta.

Quan més es dóna aquest fet és per Nadal, ja que coincideixen amb una de les èpoques més complicades per les EC, en la que no poden aturar la seva activitat degut a això.

En definitiva, les EC creuen que l'OAEC ha de ser conscient que les EC no poden aturar la seva activitat o haver de córrer, per causa de les vacances d'un tècnic.

#### **4.2.3.6 Acompliment de terminis**

Opinió favorable respecte a l'acompliment de terminis. Si bé abans aquest aspecte havia estat motiu de queixa, actualment es considera que ha evolucionat positivament.

#### **4.2.3.7 Atenció a les incidències**

Cap queixa per part de les EC, pel que fa a l'atenció a les incidències que demanden les EC. Ara bé, es demana que quan sorgeixen petites incidències derivades dels controls/intervencions, es parli amb l'EC, per intentar resoldre-la, abans de posar-li una reclamació.

En ocasions es produeixen incidències degudes al canvi de data d'un control amb el descuit d'avís a l'OAEC i, en aquests casos, l'OAEC acostuma a interpretar-ho com a fet intencionat, quan no és així, sinó degut al volum de feina, o simplement un descuit. Forma part, diuen, de la desconfiança regnant que l'OAEC manté amb elles.

#### **4.2.3.8 Nivell de formació tècnica i administrativa dels tècnics de l'OAEC**

Quan es va crear l'OAEC, els tècnics que van començar van haver de passar per un procés de formació, que generalment es va produir al costat dels tècnics de les EC. Aquest fet, ha estat considerat positiu per ambdós col·lectius, ja que va facilitar la seva interrelació professional.

Les EC consideren que, actualment, la majoria de tècnics de l'Oficina tenen ja un bon nivell de formació i que, tècnicament, són molt competents, tenint en compte que hi ha un nucli important d'aquests que ha crescut amb l'Oficina.

Amb tot, s'ha assenyalat una certa mancança pel que fa a la unificació de criteris a tots els nivells, tècnic i administratiu (seguiment de l'acreditació, exigència en els tràmits, tècnics...).

D'altra banda, s'ha considerat imprescindible ser atesos per tècnics experimentats, ja que en algunes ocasions tenen la sensació que enlloc d'ésser assessorats, són ells els que estan formant alguns tècnics.

Els tècnics nous no sempre tenen el nivell desitjat, per tant es valoraria molt bé que quan un nou tècnic s'incorpora a l'Oficina, al principi passi per un procés formatiu al costat d'un tècnic experimentat, fet que afavoriria al propi tècnic, a la imatge de l'OAEC i a l'entitat col·laboradora. A més a més, s'evitaria que les EC tinguessin la percepció d'estar formant-los en comptes de rebre el seu assessorament.

El més difícil de la relació amb els tècnics de l'OAEC, no és pas el tracte, sinó amb el nivell tècnic i de "seguretat" que transmet el tutor que es té o l'auditor en un control.

#### **4.2.3.9 Qualitat del servei**

Les EC consideren de qualitat el servei que els presta l'OAEC, però el reconeixement ha estat força ambigu, forçat per la pròpia pregunta, ja que a les EC els costa vincular la relació que tenen amb l'Oficina i el concepte "qualitat de servei", entre altres coses

pel que ja s'ha dit abans, i és que, en general, entenen com funcions el que l'OAEC defineix com serveis.

*“No sé, què es la qualitat!. Per a mi, és tots els aspectes ens els que ens han de recolzar”.*

Ara bé, les EC, en aquest sentit, tenen algunes coses clares:

- Qualitat és, en tot cas, servei i recolzament professional.
- Que la imatge de l'OAEC no s'ha de construir malmetent la imatge de cap EC. Existeix la percepció que en alguns casos s'ha vinculat el nivell de qualitat de l'Oficina a la suspensió d'acreditacions d'EC o d'alguns dels seus tècnics.

*“El que critico a vegades són les formes. Ara recordo una empresa que la van desacreditar sencera, i li van enviar una carta a l'empresa que van fer pública, amb el nom de tots els tècnics, i no sé fins a quin punt es ètic això, per què està marcant aquelles persones”.*

- Que el nivell de professionalitat dels tècnics de l'OAEC no l'ha de marcar el seu nivell d'inflexibilitat. És a dir, que el tècnic que més fa complir la normativa fil per randa, el que posa pegues per tot, no ha d'ésser el millor valorat de l'Oficina, sinó aquell que té més capacitat de comprensió i adaptació de la normativa a les circumstàncies de cada situació que es planteja. Es considera que la inflexibilitat absoluta és contraproduent per tothom .

#### **4.2.4 Factors de qualitat per aconseguir l'excel·lència del servei**

Tot i que d'alguna manera el servei que ofereix es considera de qualitat, les EC han descrit quins són els factors de qualitat que consideren que necessita assolir l'OAEC si vol aconseguir l'excel·lència en els serveis que ofereix, tant pel que fa a les acreditacions, com als propis controls.

##### **- RRHH adequats i suficients**

Dotació a l'OAEC dels **recursos humans i tècnics necessaris** per poder donar el servei que requereixen les EC, ja que són elles les que actuen pel DMAH, tot i que es tracti d'empreses de titularitat i gestió privada.

- **Disposar de “Finestreta única”**

Actuar com a “**finestreta única i integral**”, evitant duplicar documentació i treballar per tal que tots els implicats de l'administració pública coneguin quins són els criteris, és a dir que pensin i responguin de la mateixa manera, davant un mateix tema.

- **Relació i Mediació amb les administracions públiques (centrals i locals)**

Establir major contacte amb les administracions públiques locals, sobretot amb aquelles de menors dimensions. Informar i formar aquests agents sobre els controls ambientals i el seu funcionament i procurar interrelacions entre tots els que hi participen.

Mediar entre les EC i altres Administracions públiques, quan hi ha algun conflicte.

- **Interrelació entre totes les unitats del DMAH**

Per procurar afavorir l'agilitat en la gestió dels controls i verificacions, així com la unificació de criteris.

- **Homogeneïtzació i coherència interna de criteris tècnics i administratius**

Evidenciar, amb fets i la informació necessària, la coherència interna en els criteris que s'apliquin.

- **Agilitat de gestió**

Ràpidesa i facilitats en els tràmits, incidències, gestions, resolucions, respostes...

- **Defensar i prestigiar les EC**

Observar en la gestió global de l'OAEC una postura més activa de defensa de l'acreditació que ella mateixa ha atorgat a les EC (sovint sembla que no les valorin), mostrant constantment la vàlua de la seva tasca i l'orgull pel seu nivell professional (l'OAEC els ha creat i format com a tals).

- **Connexió amb la realitat del mercat**

És a dir, els establiments (empreses privades), les administracions locals i les EC, tenint capacitat de comprendre, en cada cas, el que això comporta.

- **Objectivitat i transparència en les actuacions**

Presència constant d'**objectivitat i transparència en totes les actuacions** de l'OAEC i d'aquells agents que, d'una manera o altra, hi estan vinculats.

- **Aplicació de rigor, però també sentit comú**

El rigor ha d'existir, però també cal permetre l'aplicació de sentit comú. La inflexibilitat no és recomanable, ni sempre resulta el més adequat. Cal acceptar un cert nivell de flexibilitat, establint uns marges lògics, que cal haver consensuat prèviament.

- **Racionalització i equitativitat en els controls**

No fer més controls que els que es considerin estrictament necessaris o obligats per llei i aconseguir que es facin de forma equitativa tant a nivell de EC com de tècnics.

- **Organitzar programes de formació**

Els necessaris, temàtica tècnica d'actualitat i d'interès per les EC, els tècnics i les administracions.

- **Exercicis d'intercomparació ben organitzats**

- **Informació puntual i completa**

Informar a tots els agents de forma puntual i completa, de tot allò que els afecta en relació als controls ambientals, utilitzant els mitjans més adequats, a l'abast en cada cas. El Web ha d'estar sempre actualitzat.

### **4.3 Relació de les Entitats Col·laboradores Acreditades amb les administracions públiques**

A banda de la relació amb els tècnics de l'Administració del DMAH, les EC es relacionen mitjanament bé amb les administracions públiques locals, bàsicament Ajuntaments, Consells Comarcals i les OGAU (com representants del DMAH en el territori), amb unes millor que amb altres.

Hi ha la percepció que amb determinats ajuntaments que, per sort diuen les EC, no són majoria, és molt complicat treballar-hi i relacionar-s'hi de forma mínimament còmoda. Aquest fet succeeix, sobretot, amb aquells ajuntaments que no reconeixen en les EC una tasca d'ajuda a la gestió del municipi.

En aquests casos, la relació és la mínima, únicament la que ve forçada per la pròpia normativa, per obtenir la documentació necessària, i poca cosa més.

De fet, quan les EC tenen algun tipus de conflicte en un control, que afecta a l'administració pública local, procuren resoldre'l entre ells i, generalment, és així, però el cert és que no totes les administracions públiques locals tenen els mateixos criteris i nivell d'exigència, ni totes els ho posen fàcil.

Quan hi ha hagut algun conflicte amb un ajuntament, no acostumen a gestionar-lo amb l'OAEC, sinó amb l'OGAU corresponent, organisme pel qual diverses EC s'han mostrat recolzades en el territori (algunes EC diuen que sempre els defensen).

*“Les OGAU no funcionen totes de la mateixa manera, i el que ens trobem molt sovint és que en una ens accepten unes coses i després en l’altre ja no ens ho accepten i ens posen una reclamació”.*

Les EC tenen clar que les OGAU, tot i que no totes treballen exactament igual, totes els demanen la mateixa documentació.

Del tracte amb les OGAU es valora molt el fet de poder parlar i tractar sempre amb la mateixa persona, ja que facilita molt la feina d’ambdós interlocutors.

Així doncs, la relació més fluïda es produeix amb els tècnics del Consell Comarcal i els de les OGAU. Amb els ajuntaments hi ha diferències, en funció de quin es tracti.

En general, les EC se senten millor valorades pels ajuntaments petits que tenen menys infraestructures i pels grans que tenen molta feina, que per la resta, ja que en ambdós casos els veuen com una ajuda.

*“Nosaltres fem el que ells no arriben a fer, i es renten les mans en aquest sentit”.*

S’observen diferències importants en funció de la dimensió del municipi. Els grans acostumen a conèixer més que els petits que són les EC i quina és la seva funció, però per a la majoria d’ajuntaments, la valoració que es fa de l’evolució global dels controls amb les EC és molt positiva.

*“abans no ens coneixien i cada cop ens coneixen més”*

*“Saben que som entitats acreditades pel DMAH, però no el funcionament”.*

També hi ha la percepció, per part de les EC, que alguns ajuntaments no volen ni sentir parlar d’elles; són ajuntaments que tenen els seus tècnics municipals i rebutgen que entitats externes els facin allò que sempre han fet ells pels seus propis mitjans.

Aquests ajuntaments, reacis a la intervenció de les EC, fan tot el referent als controls de les activitats dels annexos II.2 i III, i no volen saber res del DMAH ni de les entitats, sobretot per tota la burocràcia que els suposa, i perquè no estan d’acord amb tot el muntatge que s’ha fet al voltant d’aquests controls.



Alguns d'ells tenen suficients mitjans tècnics i fan els controls pel seu compte, però tot i que puguin, i estiguin legitimats per fer-los, les EC creuen que, generalment, el nivell de formació i reciclatge dels tècnics acreditats de les EC és superior que els de molts tècnics dels ajuntaments.

Respecte els controls de radiocomunicació, les EC que s'hi dediquen es queixen que treballen poc, i d'això en fan en part responsables als ajuntaments. Per aquest motiu es demana que des de l'OAEC es faci pressió a les administracions públiques locals, per tal que exigeixin que es facin aquests controls a les instal·lacions de Catalunya.

*“El centre de radiotelecomunicacions va demanar ajuda a l'OAEC de cara a la conscienciació de les operadores que s'està incomplint la llei, però si després l'ajuntament ja dóna la llicència, a la vista de la “certificació del real decreto nacional” , i es salten el de Catalunya, doncs... sí que cal, però no es passa!”.*

Existeix la percepció, per part d'algunes EC, que alguns concursos de l'administració estan fets a mida per determinades entitats ambientals de control, i consideren que l'OAEC podria fer pressió per tal que estar acreditat per l'OAEC no sigui un requisit per la licitació, però sí que suposi una major puntuació.

Hi ha alguns ajuntament que formulen exigències concretes a les EC, en funció de criteris propis, al marge dels termes legals, per exemple:

- Hi ha un Ajuntament del Vallès que no vol que signin tècnics que no siguin enginyers industrials.
- Alguns Ajuntament on les coses sempre es fan d'una manera concreta, si els tècnics ho han fet diferent els truquen per tal que la pròxima vegada ho tinguin en compte.

En aquest sentit, les EC, opinen que es tracta de qüestions o criteris personals, que no haurien de prevaler davant criteris tècnics o professionals correctes .

La percepció d'ètica i la comprovació de la feina ben feta per part de les EC, són potser els atributs que més contribueixen a reconèixer un bon nivell professional en els tècnics de les entitats de control acreditades per l'OAEC.

Finalment, s'han fet algunes propostes a l'OAEC, envers les Administracions Públiques locals:

- Conscienciar els Establiments i Administracions locals, sota el concepte de "vigilància" sobre les qüestions mediambientals  
"el tema ambiental es seriós i cal fer complir la llei que hi ha..."
- L'OAEC podria dur a terme reunions conjuntes, amb tots els agents implicats en els controls ambientals, per compartir opinió i criteris. Això evitaria malentesos i es podrien donar a conèixer les opinions i requisits/exigències de cadascun d'ells.
- Major informació i formació als Ajuntaments (sobretot pels més petits), de com gestionar i tramitar la documentació de cada tipus de control que s'ha de fer en les diferents activitats. I, també, sobre què han de fer amb la documentació que els arriba des de les EC.
- Ajudar a que els controls que realitzen els ajuntaments, s'externalitzessin més, presentat com avantatge per a ells (es posa per exemple l'Ajuntament de Barcelona, com si pogués ser un pilot).
- Actuar per tal que moltes administracions públiques no vegin de manera negativa la feina de les EC. Iniciar un procés que aconsegueixi millorar la imatge que molts ajuntaments encara tenen de les EC.
- Acció mediatadora a les CCAA (sobretot a la de València) per poder seguir amb l'acreditació catalana sense veure's perjudicats.

#### **4.4 Relació de les Entitats Col·laboradores Acreditades amb els Establiments**

La relació que s'estableix entre EC i establiments és, precisament, la de proveïdor i client, ja que tot i que les EC fan els controls en nom de l'Administració, els establiments tenen una relació contractual amb elles, pagant-los les factures corresponents als seus honoraris, motiu pel qual es considera que es tracta d'una relació força "delicada".

*"Els establiments/empreses s'han queixat de que han de pagar-nos a nosaltres i a les administracions locals i ens ha donat la sensació que des de l'OAEC o el propi departament s'ha donat més recolzament a aquestes empreses que a nosaltres que estem acreditats per ells".*

Les EC creuen que a molts establiments els manca un coneixement sòlid del perquè han de realitzar tants controls, no obstant això saben que els cal fer-los perquè els obliga el sistema actual de controls ambientals en relació a les llicències d'activitats.

*“La relació es directa, ens truquen i ens demanen controls o bé per l'acció comercial que puguem fer des del departament comercial, intentant captar nous clients. Però és clar, és una relació purament amb el client i aquest se sent maltractat perquè ell considera que t'està pagant un servei i tu, en canvi, has de fer que l'administració no els en passi ni una”.*

Conseqüentment, en general, no els reben massa bé. Es tracta d'una gestió/control que els establiments han de fer i pagar de manera obligatòria, fet que a ningú agrada massa. Entre d'altres coses, és important el factor “por” a que els trobin algun defecte durant el control, i totes les conseqüències que se'n puguin derivar.

*“Tenen una mica de por quan hi anem, estan una mica escarmentats”*

Realment, la majoria d'establiments clients de les EC consideren que és excessiu tot el que se'ls revisa. Ells contracten a les EC perquè estan obligats a passar els controls amb elles, però creuen que si fos lliure, la majoria d'establiments no ho faria, perquè no estan conscienciats de la necessitat, més encara per part d'aquells que creuen que la seva activitat no genera cap perill.

*“Tot el muntatge aquest està molt mal vist per part dels clients. A més per tot això han de pagar”.*

Per tant, hi ha molta tasca a fer per part de l'Administració, per tal que canviï aquesta percepció, és a dir que s'assumeixi la necessitat de fer-los.

Les EC creuen que els establiments tenen poc o cap coneixement de l'OAEC (sobretot si es tracta d'explotacions agrícoles o ramaderes). Generalment, només saben que de tant en tant els arriben cartes informant-los que han de fer els controls, però per a ells tot és el DMAH, sense separar-ho més.

*“Els no saben que és l'OAEC. Per ells, la seva oficina és medi ambient”*

Les EC es troben amb algunes dificultats a l'hora de fer controls als establiments, sobretot per aconseguir tota la documentació que els ha de facilitar l'establiment (el seu client), i necessiten temps per reunir-la.

Les enginyeries juguen un paper important en els controls. Quan les EC van a fer un control/verificació, en moltes ocasions, el propietari o gerent no sap respondre moltes de les preguntes que els fan, motiu pel qual, molts establiments procuren que, quan se'ls va a fer un control, a banda del propietari, o gerent, també hi sigui present la enginyeria o gestor que els porta aquest tipus d'assumptes.

On les EC tenen més problemes és a les explotacions agrícoles o ramaderes petites, ja que no saben quan han de fer els controls i desconeixen la normativa. Actualment els fan diversos controls i es fan un bon embolic..., i no comprenen per quin motiu els van a controlar. De fet, davant un control, aquestes no saben molt bé el que han de fer, es posen nerviosos, i s'hi acostumen a trobar no conformitats. És un sector que, en la majoria d'ocasions, acostuma a necessita del suport d'un gestor extern.

Sobretot en aquests casos, les EC procuren mantenir un tracte molt humà, per tal de transmetre més imatge d'ajuda que de voluntat sancionadora, procurant donar-los les indicacions necessàries per tal que corregeixin el que no està a norma i tinguin l'establiment en condicions.

"Intentem no tacar cap control amb un "desfavorable", sempre que es pugui en la legalitat".

La queixa més habitual per part dels establiments és l'excés de burocràcia que envolta els controls, ja que els han de demanar molta documentació i això els molesta molt, perquè els requereix una atenció molt especial a aquest aspecte i, sobretot els més petits, per què hi estan menys habituats.

*"El millor és quan ens truquen ells a nosaltres, perquè ja saben que s'han d'adequar, fer algun control especial, que els toca el periòdic, etc."*

D'entrada la relació entre establiment i EC es fa difícil, però quan l'establiment ja s'ha fet a l'idea que si vol complir amb la normativa ambiental del DMAH ha de fer els controls, i ha pogut observar bona voluntat en els tècnics de la EC que contracta per fer-los, la relació acostuma ser bona.

En general, les EC creuen que la fidelitat de l'establiment ve molt marcada pels resultats dels controls. Quan es fa un informe negatiu a un establiment, i aquest no hi està massa d'acord, normalment l'any següent acostuma a buscar a una altra entitat de control que els el faci.

“Els clients van provant, nosaltres ens hem trobat que hem donat un desfavorable i ens han retirat l'expedient i se'n han anat a un altre”.

“Ens ha passat a Barcelona, que té un sistema diferent que tu fas com d'administració, tu informes del projecte però fins que tu no fas l'expedient favorable no es pot fer informe. En aquests casos hi ha molts expedients que s'han retirat perquè com que no hi ha informe, no ha arribat. Després busquen qui els hi dóna el favorable, costi el que costi”.

Això no obstant, la majoria d'entitats afirmen tenir una clientela força fidel. Bàsicament hi ha tres motius que generen infidelitat cap a les EC: agilitat, tracte i preu.

Les EC són conscients que hi ha empreses que han canviat d'entitat per una qüestió d'agilitat i de tracte. En moments de molta feina algunes EC han donat terminis de fins 6 mesos, fet que ha generat la recerca d'una EC substitutiva, amb l'agreujant que si aquesta els dóna un bon servei probablement hauran perdut un client.

Els establiments que deixen de treballar amb una EC per preu, és generalment perquè han demanat més d'un pressupost. Si l'establiment encara no està massa vinculat a cap EC, no té cap preferència, ni cap referència positiva que el decanti per una EC concreta, llavors s'acostuma a decidir pel que li resulta més econòmic.

Molt sovint es dóna el cas que qui decideix sobre les EC que fan els controls als seus clients són les enginyeries o gestors intermediaris i, en aquests casos, la decisió es pren en clau pressupostària i de preferència basada en l'experiència.

Els establiments es queixen sovint dels preus dels controls, però també les despeses posteriors que sovint acompanyen els “desfavorables”. Ara bé, el que més costa a les EC és cobrar del client, quan l'informe no és favorable.

“Hi ha molts desfavorables, i clar és difícil fer-li entendre a la gent que un desfavorable s'ha de cobrar. Ara estem intentant cobrar per avançat”.

De fet, comercialment, les EC s'acostumen a dirigir a les enginyeries i gestors intermediaris, ja que consideren que són els seus prescriptors més directes i la gestió comercial és més eficaç. Per tant, la imatge que tenen els establiments de les EC depèn molt del què els hagi transmès la seva enginyeria o gestor.

Les EC més petites destaquen com punt fort propi un tracte molt directe i, per tant, més pròxim als clients, atributs que els han ajudat a créixer.

Respecte a les auditories de camp i intervencions de l'OAEC, les EC perceben que no agraden als seus clients, ja que una i altre vegada els han de molestar per comprovar i tornar a comprovar els controls que ja han passat, i els creen malfrances, dubtes, pors que creuen que s'evitarien si l'auditoria es fes, de forma mostrejada, en el moment de fer el primer control, quan el tècnic de l'EC fa les comprovacions corresponents.

Finalment, també respecte la relació entre les EC i els establiments, s'han fet algunes propostes a l'OAEC:

- L'OAEC podria enviar una carta amb el logo de l'OAEC als establiments que han de fer els controls, explicant qui són i que fan les EC.

*"D'aquesta manera l'EC anés a l'empresa ens veurien d'una altra manera i probablement col·laborarien més"*

- Podrien organitzar-se reunions informatives en el territori, sobre els controls ambientals, la seva necessitat i justificació, mitjançant la intervenció de l'OGAU, per exemple en les pròpies OGAU o en els Consells Comarcals. I al mateix temps prestigiar la tasca i els professionals de les EC.

## 4.5 Conclusions bàsiques Entitats Col·laboradores del DMAH

Aquest apartat inclou les conclusions bàsiques que emergeixen de l'anàlisi de la informació que s'ha fet fins ara.

### Respecte el sistema d'acreditació ...

- Bona valoració de l'existència d'un sistema d'acreditació d'EC, ja que teòricament garanteix la qualitat dels controls que cal fer seguint la llei, i que les empreses que

els fan tenen un nivell tècnic similar (sense intrusions), però es considera que cal millorar alguns aspectes del sistema d'acreditació i seguiment de les EC.

- El sistema d'acreditació acostuma a ser excessivament llarg (però hi estan acostumades), tot i que sovint els perjudica, caldria trobar procediments que l'agilitzin i el facin més fàcil.
- Manca de recursos humans suficients a l'OAEC, per poder fer tot allò que es proposa, per respondre al sistema d'acreditació que gestiona.
- Manca de consciència per part de l'Administració respecte a la condició "empresa" de les EC, ja que aquestes, com a empreses privades que són, han de vetllar pels seus "resultats", i no poden tenir tècnics pendents de capacitació quan tenen clients que els esperen, ni suspensions d'aquests que no siguin suficient justificades.
- La llei/normativa és molt complexa, i això fa que sovint els criteris estiguin poc clars entre EC, auditors i la pròpia OAEC. El sistema comporta un elevat nivell d'interpretacions sobre la normativa, i no existeix unitat de criteri davant aquestes.
- Es troben moltes mancances en les qüestions "interpretatives" de la llei/normativa. De fet aquesta qüestió no deixa de ser, en part, la perversió del sistema. Per tant, es demana que s'elabori una "normativa complementària", per tal que tothom tingui seguretat jurídica respecte de les seves actuacions.

*"Crec que s'estan adonant que el sistema que tenen els està donant problemes i que tenen que replantejar-lo. De fet jo crec que aquesta entrevista es també per a tenir més opinió. Crec que hi ha coses de base que s'han de canviar, ha d'estar clar què s'ha de complir i què no".*

- Es considera que caldria revisar el nivell d'exigència de les acreditacions, tant pel que fa al nombre de tècnics mínim per tipologia com la possessió en propietat d'aparells de mesura, fins que no es comencin a produir actuacions.

El motiu és que no sempre es duen a terme controls que necessitin tots els aparells, o no hi ha un volum de feina suficient que justifiqui disposar del nombre de tècnics exigits per l'acreditació, fet que afecta a la rendibilitat de l'empresa.

- Es percep manca de confiança en les entitats i criteris dels tècnics acreditats per a la pròpia OAEC, després d'haver obtingut la formació exigida i haver demostrat la seva capacitat professional al passar totes les auditories que han estat necessàries per a l'acreditació.
- Actitud excessivament fiscalitzadora per part dels auditors interns o externs de l'OAEC. En general, les EC pensen que treballarien millor amb l'existència de criteris

més clars i unificats, i admetent uns mínims de flexibilitat i adaptació a les activitats i casos, sota el criteri del tècnic (EC), comptant amb el recolzament de l'OAEC.

- Les EC acreditades a Catalunya per les verificacions VGEH, que operen amb aquesta acreditació a tot el territori espanyol, tenen dificultats per treballar a comunitat autònoma valenciana.

En altres, hi ha algunes dificultats en els procediments de gestió, pel fet de ser diferents d'aquí, però en el cas de la comunitat valenciana, el tema és desmesurat i considerat extra-professional (polític). L'OAEC hauria d'actuar com a mediatadora en aquests casos, per tal de resoldre els problemes que puguin sorgir.

- Les verificacions VGEH es concentren en els mesos de gener i febrer i, per tant, necessiten poder optimitzar el procés de capacitacions.
- En general, només s'accepta la incapacitació de tècnics quan es pot demostrar que ha hagut mala fe en la seva actuació o incompetència (sembla il·lògica, quan han estat capacitats prèviament per l'OAEC).

Es considera que no s'haurien de fer públics els noms d'entitats o tècnics suspesos, abans que s'hagi demostrat que realment ha hagut mala fe en la seva actuació, ja que els inhabilita per treballar.

- Hi ha certa sospita de manca d'objectivitat en la selecció de les EC i dels tècnics als que es fan les auditories. Els fa sospitar el fet que de certes EC sempre s'intervinguí al mateix tècnic i s'auditi més a unes EC que a altres; es considera que, en tot cas, les auditories als tècnics s'haurien de fer a tots per igual.
- Les EC, fins ara han actuat de forma molt individual, però creuen que ara, a través de l'AdEAC, es produiran efectes similars als col·legials: nucli de força, defensa i dignificació de la labor professional.

*"El que potser ens ha faltat a nosaltres és el tema de l'organització i defensar més els interessos de tots".*

### **Respecte a les relacions entre l'OAEC i la resta d'agents...**

- Es detecta manca de compromís dels tècnics de l'OAEC davant determinades qüestions plantejades per les EC i, per aquest motiu, es percep que aquests actuen amb un baix nivell d'autonomia i amb inseguretats. Existeix la percepció que moltes de les decisions que han de prendre depenen directament de Direcció o d'alguna àrea (vectors) del DMAH.



- Les EC, enlloc de treballar colze-a-colze amb l'OAEC, tenen la sensació de fer-ho a la defensiva, per respondre, sobretot, als seus controls (auditories de camp i intervencions), per por a ser sancionats.
- Hi ha la percepció que, amb la intervenció de les EC per part del DMAH en els controls per les activitats, els ajuntaments han perdut part del seu "poder", ja que són elles les que fan els controls que ells feien abans, i alguns ho acusen i ho manifesten amb les seves actuacions lentes o actituds qüestionadores de les tasques de les EC. També n'hi ha que se'n senten satisfets ja que tenen menys feina
- Alguns ajuntaments, uns més que altres, dificulten la cessió de documentació dels establiments a les EC. Hi ha ajuntaments que són molt poc o gens col·laboradors amb les EC, en canvi altres no hi posen cap obstacle. Hauria de ser tasca de l'OAEC generar un bon nivell de col·laboració entre ajuntaments i EC.
- Situació violenta dels tècnics davant el seu client, quan l'auditor (extern o de l'OAEC) avalua la seva tasca, ja que creuen que els resta credibilitat tècnica. Es considera que hi ha d'haver altres maneres de fer-ho. És especialment molest quan el control/verificació ja fa temps que s'ha fet i, més encara, si se li demana documentació addicional al client que abans no s'havia demanat per no ser necessari o si a causa d'aquesta li suposa increment de despesa (honoraris, nova documentació i reformes).
- L'OAEC hauria de ser un organisme que, davant els establiments i ajuntaments, defensés de forma fefaent les EC i els seus tècnics i, en tot cas, si cal qüestionar alguna actuació fer-ho a posteriori, de forma interna, com si es tractés d'un departament intern, ja que són els "ulls" de l'administració, i han estat prèviament acreditades per l'OAEC. Les OGAU les acostumen a defensar, perceben que més que l'OAEC.
- S'entén el cost derivat de l'acreditació, però no el de les intervencions. Les EC són de la opinió que el cost de les intervencions de l'OAEC no hauria d'existir, més quan és arbitrari per part d'aquest organisme, ja que afecta a la seva rendibilitat (cobrament que abans no es feia).

### **Respecte els controls ...**

- Es valora molt, excessivament, la forma i l'acompliment al peu de la lletra de la normativa, sense cedir el pas a l'aplicació de criteris lògics, que puguin ésser explicats i justificats pels tècnics de les EC. En canvi, sovint es passen per alt, aspectes tècnics, que tenen major importància, ja que poden afectar al medi.

- Les intervencions de l'OAEC sovint s'allunyen molt de la data dels controls, per tant en moltes ocasions es troben defectes a les instal·lacions que no constaven a cap acta ni informe fet pel tècnic de la EC. Aquests defectes, en aquests casos no acostumen a ser deguts als controls, sinó a canvis que s'han produït amb posterioritat al control, és a dir entre el control/verificació i la intervenció de l'OAEC, fet que genera problemes i incomoditats pels tècnics de les EC, les pròpies EC i, també, als seus clients, ja que els han de demanar, amb dates, la justificació dels canvis trobats, molestant-los i generant-los més dedicació i despesa.
- Excessius controls en un mateix establiment, sobre un mateix control, motiu pel qual els clients es molesten.
- Desprotecció de les EC davant els establiments (clients seus). Imatge negativa per les EC, quan els auditors presenten criteris diferents als aplicats, que no sempre es consideren adequats o lògics.

*“ És a dir, crec que ha de ser el mateix per tothom i que s'ha d'establir una normativa de compliment per a què tothom tingui la seguretat jurídica que si fa això està complint i si fa allò doncs no!”.*

- Sovint, els tècnics de l'OAEC i els auditors externs, tenen, com a màxim, el mateix nivell de formació que els de les EC i, en canvi, fan prevaler els seus criteris a l'hora de generar informes desfavorables (que no sempre estan clars, sinó que més aviat són interpretacions unilaterals de la llei).

### **Respecte els serveis ...**

- Es valoren bé les IT, però no està clara la seva funció: són orientatives o d'obligat acompliment?
- Altres de les considerades perversions del sistema són la utilització de les Instruccions Tècniques (IT) com llei, i, també, les incapacitacions d'empreses i tècnics, amb criteris poc clars o opinables.
- En general es valora bé la formació organitzada per l'OAEC, però hi ha algun exemple que afecta aquesta consideració. L'últim exercici d'intercomparació d'emissions ha deixat insatisfets a tots els participants (curs organitzat amb col·laboració externa) i, a més, ha corregut la veu del seu desencís.
- Hi ha la percepció que la formació organitzada per l'OAEC s'ha anat reduint en la mesura que ha anat passant el temps des de la creació de les primeres EC. Actualment, l'AdEAC, associació d'entitats col·laboradores del DMAH, també fa formació pels tècnics de les EC associades.

- No sempre hi ha cursos de formació disponibles en el moment que les EC necessiten formar i capacitar tècnics, quan s'incorporen a una nova tipologia i el temps és limitat. No poden perdre clients perquè no els poden formar...
- En general, ben valorats els exercicis d'intercomparació; es consideren interessants (també ho són pels VEGEH) i que se'n haurien de fer més, però és molt important que estiguin ben organitzats, sinó suposen cost i pèrdua de temps.
- Bon servei el de la pàgina web de l'OAEC, però hi manca un major nivell d'actualització pel que fa a normativa i publicació de noves acreditacions i preus.
- Queixa d'algunes EC respecte a que el nombre d'auditories que reben elles i els seus tècnics és superior al d'altres, sense motiu aparent. Demanen que es facin a totes en la mateixa proporció, sempre i quan no hi hagi motius reals per incrementar-les.
- Respecte l'avaluació de tècnics de les EC i el nombre de controls que se li facin, s'hauria de tenir en compte l'historial de cada tècnic
- A les EC, a banda del cost econòmic que tenen les intervencions, els cal afegir el cost de personal que suposen, ja que mentrestant tenen aquell tècnic sense produir. Proposen que les auditories i intervencions es puguin fer en el moment del control i no fer tantes visites de control als establiments
- Es troba a faltar un major nivell de comunicació entre professionals, mitjançant trobades que permetin el contacte i la interrelació entre els tècnics de les diferents EC.

*“Crec que podrien donar un servei més correcte, fomentant la comunicació entre nosaltres, muntar alguna cosa més formal per compartir informació”.*

## 5 Anàlisi de la informació procedent de les Administracions Públiques

---

Aquest capítol es planteja en dues parts diferenciades, en funció dels agents i metodologies aplicades, és a dir que en primer lloc s'ofereix l'anàlisi qualitativa de la informació que prové de tècnics, la majoria altament vinculats al DMAH, (capítols 5.1 a 5.3) i, en segon, la quantitativa que prové de la informació obtinguda mitjançant les enquestes dirigides als tècnics dels Ajuntaments (capítols 5.4 a 5.6).

### 5.1 Anàlisi i valoracions dels tècnics de l'Administració vinculats al DMAH, respecte els controls/verificacions ambientals que es fan als establiments

Primerament, presentem l'anàlisi qualitativa feta a partir del buidat de la informació obtinguda durant la celebració del grup de discussió amb tècnics interns del DMAH que col·laboren amb l'OAEC i altres externs (ajuntaments i OGAU).

(descripció a l'apartat 3.1.2 d'aquest informe)

#### 5.1.1 Percepció del rol de les administracions públiques locals en els controls ambientals

Inicialment, quan es vol posar en marxa una nova activitat, les administracions públiques en el territori només mantenen contacte amb els promotors que els demanen la llicència per poder funcionar, per tant, participen en la tramitació de la sol·licitud fins que s'arriba a la resolució final d'aquesta, aprovant-la o no.

Si la resolució és positiva, quan el titular de l'activitat decideix executar-la, es quan comença l'actuació de les EC, amb la revisió que suposa el Control Inicial.

De fet, tenint en compte que es considera que les EC "són els ulls de l'administració", la seva tasca és valorar el compliment de les condicions de la llicència atorgada i el nivell de compliment d'aquestes en cada moment.

Així doncs, el rol que exerceixen les administracions públiques en el territori, generalment a través dels ajuntaments, és triple:

1. Fixar els paràmetres de les llicències que s'atorguen en el territori, tenint en compte la normativa vigent del DMAH.
2. Vetllar pel compliment de la normativa, pel que fa a les condicions de la llicència atorgada a cada establiment i, també, respecte els paràmetres fixats inicialment.

Per part dels tècnics de les administracions públiques en el territori, les eines per fer-ho són la revisió de la informació que els arriba de les EC, és a dir de les actes que aquestes elaboren després de fer un control i, posteriorment, fer controls/intervencions directes a les activitats, que sobretot es fan en zones urbanes que es poden veure afectades per sorolls o altres tipus d'efectes, procedents dels establiments.

Pel que fa als tècnics del DMAH, aquests, a més a més de comptar amb les actes d'intervenció de les EC, compten amb els informes (resum de les actes).

3. Assessorar els establiments quan aquests els plantegen dubtes respecte al tràmit de llicències o incidències en els controls.

Quan en els controls que els arriben (actes) s'hi detecta algun defecte de fons, es passa incidència a l'OAEC, per tal que es valorin. Així mateix succeeix quan no coincideix la valoració que fa el DMAH amb la que consta a la proposta de la EC .

A banda, cal fer esment que és des dels vectors des d'on es fixen les condicions sota les quals les EC han de fer els controls (valors límits, mètodes de mesura, durada dels mostresjos...).

Una de les vessants del rol dels vectors és l'assessoria tècnica i, també, el de petició d'aclariments a les EC quan es detecten errors en les valoracions dels controls efectuats.



### 5.1.2 Desenvolupament dels controls

Quan els establiments obtenen una llicència de funcionament saben, sobretot, els de major grandària, que han de passar determinats controls, inicials i periòdics, o verificacions (si ja estan en funcionament), però a vegades, per reduir costos, intenten evitar aquells que consideren menys necessaris o innecessaris i, en ocasions, prèviament, demanen a l'EC que els ha d'anar a fer el control, assessorament.

Les EC són empreses privades que fan els controls en nom de l'Administració (DMAH), a través de la gestió que fa l'OAEC per la seva acreditació. D'altra banda, l'Administració sap que les EC necessiten "estar bé" amb els establiments als que fan els controls ambientals, ja que són els seus clients i d'ells han de cobrar després de fer-los-els, situació que li genera un cert nivell de desconfiança envers aquestes, per por a que es pugui donar "clientelisme".

NO obstant això, respecte al nivell de professionalitat de les EC, la opinió és positiva, ja que la majoria d'elles acostumen a fer els controls/verificacions ben fets, amb rigor, ja que s'hi juguen la incapacitació dels seus tècnics i, també, l'acreditació de la pròpia entitat.

Respecte els controls ambientals que exigeix la normativa del DMAH als establiments, es consideren d'imperatiu legal, però els tècnics de la pròpia administració no acaben d'estar convençuts que el sistema acabi de funcionar, ja que la normativa és molt complexa i està poc definida en molts aspectes, fet que condueix molt sovint a discrepàncies entre tots els agents que hi intervenen.

En algunes ocasions, i degut a aquesta indefinició de l'administració, els establiments s'aprofiten per saltar-se algun control i, per fer-ho, fins i tot demanen a les EC que els l'haurien de fer que els aportin l'argumentació per no fer-lo, corrent el risc de ser sancionats o perdre la llicència.

Però des de l'Administració sovint resulta difícil exposar als establiments què pot succeir si les seves instal·lacions no han passat els controls que preveu la llei, i no solament referint-se a les sancions, sinó també al propi medi.

### 5.1.3 Problemes o conflictes més habituals

Els principals problemes amb què es troben els tècnics de les administracions públiques són els següents:

1. La impossibilitat de controlar tot el que voldrien per manca de recursos humans, per tant, controlen les activitats més conflictives.
2. L'extensió i nivell de confusió dels continguts de les actes que els arriben de les EC. Es considera que tenint en compte que les actes són l'únic document que arriba als tècnics del DMAH per analitzar els controls efectuats, es considera que aquestes són excessivament confoses i voluminoses i de difícil interpretació. Generalment, hi manca l'explicació de les marques  ó (X), efectuades en les variables que s'observen, fet pel qual se'ls fa difícil una correcta interpretació d'aquestes, de tal manera que, sovint, fins i tot genera obertura d'expedients. Juntament amb l'acta, s'hi troba a faltar un informe final en el qual quedi ben clar si l'establiment compleix o no amb el projecte, respecte cadascun dels vectors controlats, que és el que constava en l'acta de comprovació quan la feien els ajuntaments.

Des del DMAH es detecta un notable increment en la durada de les relacions amb les EC, motivat per l'augment de discrepància entre les propostes d'aquestes i el DMAH (Intervenció integral d'activitats). Ara bé, en aquest sentit, el DMAH considera que no tota la responsabilitat és de les EC, sinó que cal buscar-la en el propi Sistema d'Accreditació.

*“aquí, alguna cosa falla!... està clar, el sistema!”.*

De fet, tots els participants reconeixen a l'OAEC un elevat nivell d'esforç en l'edició de guies i noves instruccions (IT), però troben a faltar una “normativa complementària”, consistent en l'elaboració d'un mètode d'actuació sobre el terreny per les EC, del qual, diuen, se n'ha parlat en diverses ocasions, però mai s'ha arribat a l'acord de fer-la. En aquest sentit, pensen que les EC fan el que poden, intentant comprendre com han d'actuar, a partir de l'experiència que van acumulant a través del diàleg i les incidències que s'han anat produint en el temps.

## 5.2 Valoració de les EC, per part dels tècnics de l'Administració més vinculats al DMAH

### 5.2.1 Motius de relació entre els tècnics del DMAH i les EC

De fet, la relació dels tècnics de les administracions públiques amb les EC, ve imposada pel propi sistema.

En el cas de la relació dels tècnics del DMAH (a Barcelona) amb les EC, ve molt donada pels cursos que s'hi fan, als quals se'ls recomana l'assistència, o fins i tot, en alguns casos, se'ls obliga a fer-los (p.ex. els de sorolls).

A més a més d'aquesta vessant de relació entre el DMAH i les EC, també se'n produeix pel que fa a la revisió dels informes de les intervencions de les EC que rep el DMAH. En aquest sentit, els motius de relació que s'acostumen a produir són els següents:

1. Identificació dels controls i el seu abast, quan no han quedat ben delimitats en les actes i informes, sobretot en els de l'annex I, que acostumen a ser molt complexos i a comportar fases associades a expedients.
2. Aclariment de dubtes i, sobretot, les ambigüitats que s'hi troben.

Quan es detecta una incidència, en la que es pressuposa una mala praxis per part del tècnic de l'EC, es fa una reclamació a l'OAEC que és qui obre expedient i demana explicacions a l'EC, però els criteris de valoració no els disposa l'OAEC, sinó el vector corresponent que és qui informa.

### 5.2.2 Valoració de la relació amb les Entitats Col·laboradores

Es considera que la relació entre els tècnics del DMAH i les EC és un tant complexa, degut a que són ells els que assessoren les EC, quan aquestes tenen dubtes referents als criteris que cal d'aplicar quan fan els controls/verificacions dels establiments, però al mateix temps són conscients que també actuen com a supervisors/controladors, i moltes vegades jutges, de les seves actuacions professionals, és a dir, verifiquen que les EC treballin correctament.

De fet, no es manifesta una valoració clara d'aquesta relació, ja que sovint està subjecte a la pròpia missió dels tècnics dels DMAH: el control dels que controlen.



### 5.2.3 Valoració de les entitats i dels tècnics

Tot i que el Sistema d'Accreditació d'EC és molt jove encara, i per tant també és curt el temps de col·laboració entre tècnics de l'Administració i de les EC, des de l'Administració s'ha expressat un sentiment general de satisfacció amb l'evolució de les EC, ja que es considera que la majoria d'elles han fet un esforç important per controlar tot allò que se'ls ha anat demanant des del DMAH (diferents seccions i vectors).

Es considera que, en general, les EC responen molt bé a les propostes de formació que se'ls fan, fent els cursos que es proposen, fet que genera un feed-back positiu envers aquestes.

Es mostra confiança amb la majoria d'EC. Només es cita a una d'elles, sense identificar-la, però que tots diuen conèixer, de la qual no se'n refien. Es sorprenen que encara segueixi mantenint l'acreditació.

“estic convençut que alguns controls es fan des del despatx, i si no es respon es dóna per bo”

Pel que fa al servei que les EC duen a terme, es considera que aquest cada vegada és millor, a més procuren fer-ho de la millor manera possible per evitar qüestions judicials derivades d'una mala pràctica en els controls que fan.

Però hi ha evidència d'un problema important, que s'ha definit com “la perversió del sistema”, es tracta del vincle de “clientelisme”, suposadament existent, entre l'establiment que duu a terme una determinada activitat i l'EC que li fa els controls ambientals.

Es mostren queixosos de la dilatació dels terminis de presentació d'informes per part de les EC, motivada per què mentre no cobren del l'establiment, no acaben de tancar els controls i presentar els corresponents informes.

“en ocasions, empreses amb activitats temporals, quan arriba l'informe ja han restaurat”.

“ si l'informe de l'EC és correcte se li paga, si no no cobra”

Respecte els tècnics de les EC, es considera que aquests tenen un excel·lent nivell tècnic, que estan molt ben preparats, atribut que està molt relacionat amb les

exigències per la seva capacitat, tanmateix, pel que fa als procediments i pronunciaments que emeten, el nivell es considera molt inferior.

En aquest sentit, els tècnics del propi DMAH reconeixen que el problema radiqui, fonamentalment, en tres aspectes:

1. La llei, amb la normativa que l'acompanya ja és, per sí mateixa, molt confusa i els mètodes d'informes són molt complexes.
2. Als tècnics els resulta difícil entendre i interpretar les instruccions que es posen, ja que són molt tècniques.
3. Es dubta molt que se'ls hagi sabut explicar, amb suficient claredat, per quin tipus de pronunciament han d'optar en cada cas.

Amb tot, es reconeix que d'una forma interactiva, ja que el procediment no està escrit, els tècnics de les EC han anat interpretant d'alguna manera les demandes dels vectors, és a dir "coneixent" com havien de fer els informes.

Es valora el nivell de professionalitat dels tècnics de les EC per la seva història professional, és a dir, observant:

- nivell d'incidències que generen les seves intervencions, actes i informes
- com resolen determinades situacions amb diferents nivells de conflicte
- com actuen sobre el terreny
- els informes que fa, com justifica les seves valoracions, ...

Ha quedat molt clar que determinades signatures generen desconfiança als tècnics del DMAH, per tant, davant això, quan des d'un vector es desconfia d'una EC o d'un tècnic concret, i donat que l'OAEC és informada de la data d'una actuació que ha de fer aquesta EC o aquest tècnic, el vector s'hi presenta junt amb l'OAEC.

Ara bé, la manca de recursos fa que aquestes visites de camp només es puguin fer en comptades ocasions, les més necessàries.

Generalment, la presència del DMAH i/o l'OAEC fa que el tècnic "supervisat" es posi molt a la defensiva, però l'administració considera que "sobre el terreny" és l'única manera que té per inspeccionar determinades actuacions.

## **5.3 Coneixement i valoració de l'OAEC i dels serveis que ofereix, per part dels tècnics de l'Administració més vinculats al DMAH**

### **5.3.1 Coneixement de l'OAEC**

No hi ha cap dubte que les administracions públiques vinculades al DMAH tenen un nivell de coneixement important de l'OAEC i de les seves funcions.

Els tècnics de l'administració pública consideren molt important la tasca que desenvolupa l'OAEC: controlar el sistema establert pels controls/verificacions ambientals dels establiments, entenent que la seva funció principal és l'acreditació i control del funcionament de les Entitats Col·laboradores que fan el control per l'Administració.

És ben clar que l'OAEC es mou a conseqüència del que es fa des de les diferents administracions públiques, ja que és l'ens que avalua i dictamina sobre aquelles situacions en les quals es troba una EC o un tècnic que ha executat incorrectament les seves actuacions.

### **5.3.2 Notorietat i valoració dels serveis actuals de l'OAEC**

Serveis que actualment ofereix l'OAEC a les EC, per la gestió de l'acreditació de les EC del DMAH, en relació als controls ambientals:

- a) **Gestionar el sistema d'acreditació i auditoria de les EC i del seu personal tècnic**
- b) **Actuacions d'avaluació per la capacitació dels tècnics i per la pèrdua d'aquesta**
- c) **Intervenir i fer el seguiment de les actuacions de les EC**
- d) **Proposar i coordinar l'elaboració d'instruccions tècniques (equips, procediments) i instruccions sobre els requisits de formació i experiència del personal**
- e) **Organitzar Programes de formació pels tècnics de les EC**
- f) **Organitzar i coordinar exercicis d'intercomparació**
- g) **Instruir el procediment sancionador regulat en aquesta Llei.**
- h) **Gestionar el sistema de qualitat de l'OAEC i del sistema d'acreditació**
- i) **Informar i col·laborar en matèria d'acreditació d'entitats col·laboradores amb els locals que ho sol·licitin**

Del procés d'acreditació n'estan força satisfets. S'ha aconseguit que les EC tinguin un molt bon nivell tècnic-professional, que ofereix garanties a l'Administració que les entitats acreditades i els tècnics capacitats per l'OAEC, tenen la capacitat suficient per fer els controls que exigeix la llei.

Tots aquests serveis que s'han associat a les funcions pròpies de l'OAEC per l'acreditació d'entitats, són ben coneguts pels tècnics consultats, que creuen que suposen un important volum de treball pels tècnics d'aquest organisme i que consideren que els recursos humans que disposa són insuficients.

En aquest sentit, des de les diferents administracions públiques, es percep que, donat el volum de tasques administratives que genera un sistema tant complex com l'actual Sistema d'Acreditació d'Entitats Col·laboradores del DMAH, l'OAEC fa tot el que pot, però s'assenyala que els seguiments d'expedients són molt llargs, probablement degut a manca de recursos humans suficients, ja que per cada incidència que sorgeix, l'OAEC ha d'obrir un nou expedient, gestionar-lo i, finalment, resoldre'l.

Des de l'àrea d'Intervenció Integral d'Activitats, s'expressa la opinió, consensuada entre tots, que en moltes ocasions es deixen passar coses, fent la "vista grossa", per tal de no entrar en la dinàmica que suposa l'obertura d'expedients.

"ara, quan arriba "favorable" de l'EC, arxivat!"

Això succeeix cada vegada més. Per tal de reduir la càrrega administrativa, quan arriba una acta d'una EC sense incidències i amb valoració "favorable", s'arxiva i ja no es revisa més, entre altres coses, així s'evita entrar en polèmiques entre EC i l'Administració del DMAH, que és el més habitual darrerament.

No obstant això, es consideren molt professionals totes les actuacions que fan els tècnics d'aquest organisme, quan fan intervencions i auditories als tècnics de les EC, vetllant per la bona pràctica professional i compliment de la llei en matèria ambiental.

Es reconeix l'esforç en l'elaboració d'Instruccions Tècniques (IT) que ha fet l'OAEC, tant en la quantitat d'elles, com pel seu nivell de qualitat i utilitat associada, tot i que, com ja s'ha comentat abans, manca normativa complementària.

S'ha considerat molt important i ben valorada la tasca formativa que es promou des de l'OAEC, formació que ha incidit, en gran manera, en el nivell dels tècnics capacitats per aquesta Oficina.

A les sessions de formatives, cursos, jornades..., hi acostumen a assistir tant ells mateixos com les EC.

### 5.3.2.1 Complexitat de la documentació exigida

Hi ha un aspecte que no depèn directament de l'OAEC, però que li afecta, que fa referència a aspectes documentals, considerat aquest com punt feble del Sistema. Es tracta d'un aspecte que ja s'ha plantejat en diverses ocasions, però que no s'ha acabat d'abordar mai de forma decisiva: fan falta normatives complementàries a la llei.

Es proposa que el DMAH, assumint la complexitat de la llei i les dificultats que genera l'aplicació de la normativa que penja d'aquesta, es plantegi l'elaboració de "*normatives complementàries*", que puguin ajudar a que tot plegat sigui més senzill i assimilable per tothom i que, en definitiva, facilitin el seu compliment.

L'existència d'aquestes normatives complementàries faria que, quan les EC hagin de presentar les seves actes i informes sobre els controls/verificacions efectuats, puguin comptar amb una norma escrita que els indiqui com ho han de fer i, així, d'aquesta manera es podrà aconseguir un nivell d'homogeneïtzació en aquests documents, que ara mateix no existeix, i ho fa tot encara més complicat.

Es proposa, també, que cada acta/informe emès per les EC vagi acompanyat d'un document final que aporti informació sobre si en el control fet a cada establiment compleix o no respecte al projecte, i a quin nivell compleix.

Tenint en compte que a molts establiments se'ls ajunten els controls (p.ex. cada 3 mesos), també es proposa que es simplifiqui el sistema, de manera que quan només s'hagi de fer el control d'una cosa específica, d'un vector, no sigui necessari moure tota la maquinària, sinó fer únicament aquell control.

### 5.3.2.2 Formació

Formar els tècnics de les EC a nivell procedimental d'actes i informes i, també, respecte els pronunciaments sobre les actuacions que fan. Es considera necessari que es facin casos pràctics sobre l'aplicació de criteris davant les mesures que s'obtenen en els controls i verificacions (determinació de límits, sentit comú...).

### 5.3.2.3 Suport i ajuda

La relació de les administracions públiques amb l'OAEC és bona, fluïda i àgil, de fet tenen molt clar que es necessiten mútuament.

Consideren que encara ho podria ser més encara si hi hagués un major nivell d'interrelació entre departaments, que actualment són molt estancs (uns no saben massa dels altres).

### 5.3.2.4 Acompliment de terminis

Els terminis acostumen a ser força llargs, però són els necessaris, tenint en compte que, a més, falten recursos humans, si més no així ho consideren els propis tècnics de l'administració.

### 5.3.2.5 Nivell de formació tècnica i administrativa dels tècnics de l'OAEC

Es considera que la majoria dels tècnics de l'OAEC tenen un bon nivell de formació, que són molt competents.

*(es reconeix una certa manca d'objectivitat en aquesta valoració, doncs molts dels tècnics de l'OAEC han estat companys seus fins fa poc temps)*

Si, en algunes ocasions, es produeixen discrepàncies tècniques entre ells i els tècnics de l'OAEC, respecte a una acció concreta d'una EC, ho consideren lògic, tot i que sempre s'intenta arribar al consens.

### 5.3.2.6 Qualitat del servei

El servei que ofereix actualment l'OAEC es considera de qualitat, tot i que creuen que necessitaria estar dotada de més recursos humans per poder, encara, millorar-lo.

Les unitats del DMAH (seccions, vectors) són considerades pels propis implicats com parcel·les molt acotades, on cada equip transmet a les EC com li agrada que li lliurin la documentació, reconeixent, a més, que cadascuna sap de sí mateix però desconeix la informació que arriba als altres.

Per part dels tècnics de l'administració més vinculats al DMAH, els **factores de qualitat de l'OAEC**, per aconseguir l'**excel·lència del servei**, són:

- Procediments i pronunciaments ben definits per tal que les EC puguin fer bé la seva tasca a l'hora de fer les actes i informes.
- Disposició dels recursos humans i tècnics necessaris per abordar amb la màxima qualitat els serveis que ofereix; sobretot, aconseguir major agilitat en el seguiment d'incidències.
- Disposar d'una normativa complementària de la llei, per evitar ("decàleg en una norma publicada al DOGC").
- Procurar que les intervencions/auditories externalitzades es centrin menys en la part formal, no transcendent, dels informes i molt més en el fons d'aquests, tenint en compte el fi que tenen els controls o verificacions que es fan.

### 5.3.3 Relació i comunicació amb l'OAEC

Els tècnics de l'administració han valorat molt bé el Web de l'OAEC, tot i que els dóna la sensació que en són, potser, els menys usuaris.

## 5.4 Coneixement i valoració dels tècnics dels Ajuntaments sobre les Entitats Col·laboradores del DMAH

A partir d'aquí, passem a fer l'anàlisi quantitativa, procedent de la informació obtinguda en les **87 enquestes** que s'han fet telefònicament als tècnics d'**ajuntaments** de les quatre províncies catalanes (l·listat a pàg. [176](#) de l'annex), amb la següent distribució.

Províncies	Freqüència	Percentatge
Barcelona	39	45%
Tarragona	13	15%
Lleida	18	21%
Girona	17	20%
Total	87	100%

### 5.4.1 Coneixement i valoració de les EC

Tots els tècnics consultats afirmen que coneixen les funcions de les Entitats Col·laboradores, però la percepció sobre el seu funcionament no és ben bé igual per a tots, tal com es mostra a la taula següent...

Opinió sobre el funcionament de les EC	Freqüència	Percentatge
Funcionament totalment correcte	49	56%
Funcionament correcte però amb matisos	30	34%
Funcionament incorrecte	8	9%
Total	87	100%

Més de la meitat d'ajuntaments opinen que el seu funcionament és correcte, però també cal observar que un 34% aporten matisos a aquesta opinió.

A les províncies de Barcelona i Girona és on es mostra un major nivell d'insatisfacció absoluta, respecte el funcionament de les EC, 13% i 12%, respectivament.

Els principals motius, pels quals s'ha considerat que el funcionament de les EC és correcte però amb matisos o bé incorrecte (44% dels tècnics consultats), es fa referència la **desigualtat de funcionament entre unes i altres**, 24%, a la percepció que si bé la seva evolució ha estat positiva, encara **poden millorar**, 21% i, també a la **manca de flexibilitat**, 16% i **de rapidesa**, 16%, a l'hora de fer els controls.

Aspectes relacionats respecte el funcionament de les EC	Freqüència	Percentatge
Depèn de l'entitat, algunes no funcionen bé	9	24%
Evolucionen positivament /poden millorar	8	21%
Manca flexibilitat	6	16%
Manca rapidesa	6	16%
Massa burocràcia	3	8%
Manca de rigor	3	8%
No són objectives, els paga el client	2	5%
Tècnics poc preparats	2	5%
Fan conclusions difuses, són poc concloents	2	5%
Molta rotació de tècnics entre entitats	1	3%
Poc resolutives	1	3%
S'extralimiten en les seves funcions	1	3%

Nota: els % no sumen 100, donat que s'admetia resposta múltiple



I, consegüentment, quan s'ha preguntat quins són els aspectes en els que les EC haurien de millorar, també destaca en primer lloc la **rapidesa/efectivitat**, a més d'altres com són l'**augment de rigor** i de **Comunicació/col·laboració amb els ajuntaments**.

Aspectes en els quals les EC haurien de millorar	Freqüència	Percentatge
Més rapidesa/efectivitat	19	22%
Augmentar el rigor	14	16%
Més comunicació/col·laboració amb l'ajuntament	13	15%
En res, tot està bé	8	9%
Millores en general	7	8%
Disminuir costos	6	7%
Més flexibilitat	5	6%
Manca personal amb experiència	3	3%
Clarificar informes	3	3%
Promoure la formació	3	3%
Més professionalitat	3	3%
Millorar la comunicació entre tots els agents	3	3%
Disminuir/simplificar els tràmits burocràtics	2	2%
Unificar criteris	2	2%
Personalitzar el tracte	1	1%
No enviar informes amb deficiències	1	1%
Fer més controls de soroll	1	1%
No fer controls amb tècnics que encara no estan acreditats	1	1%
No utilitzar documentacions que no són de la llicència	1	1%
Actuar de forma independent	1	1%

Nota: els % no sumen 100 donat que s'admetia resposta múltiple

Els **3 aspectes més valorats d'una EC**, per part dels tècnics municipals, són: **el rigor, l'agilitat/rapidesa i la professionalitat**. Tot i que en un segon nivell de penetració, també hi trobem la col·laboració/ajuda prestada als ajuntaments, la claredat dels informes i la formació.

**Lleida** és la província on el **rigor** obté la penetració més elevada, 67%.

Aspectes més valorats d'una EC	Freqüència	Percentatge
El rigor	37	43%
L'agilitat/rapidesa	32	37%
La professionalitat	29	33%
L'ajuda prestada als ajuntaments	14	16%
La claredat dels informes	12	14%
La formació	12	14%
L'experiència	9	10%
La confiança/fiabilitat	8	9%
La independència de l'administració pública i clients	7	8%
La flexibilitat	6	7%
Que siguin resolutius	6	7%
Facilitat de comunicació	4	5%
Que tinguin contacte amb els Ajuntaments	4	5%
L'assessorament	3	3%
Que actuïn amb seguretat	2	2%
Que tinguin en compte les particularitats municipals	1	1%
La disponibilitat	1	1%

Nota: els % no sumen 100 donat que s'admetia un màxim de tres respostes

Un **30% d'ajuntaments han rebut queixes** sobre les actuacions realitzades per les EC, un **87%** de les quals han estat formulades **pels propis titulars dels establiments**.

Destaca Tarragona com la província que ha obtingut l'índex més elevat de queixes rebudes, 54%.

Han rebut alguna queixa sobre les actuacions realitzades per les EC?	Freqüència	Percentatge
No	57	66%
Si	30	34%
Total	87	100%

La majoria de queixes fan referència, sobretot, als **costos dels controls**, 40%, a la **manca de disponibilitat de les EC** per fer-los, 30% i, també, tot i que amb un nivell de penetració inferior, 20%, el fet que són massa estrictes en les seves consideracions i poc resolutives davant els problemes.

Motius de les queixes rebudes pels ajuntaments	Freqüència	Percentatge
Costos massa alts	12	40%
Manca rapidesa/demores	9	30%
Massa estrictes	6	20%
Dificultat per part de l'EC per resoldre problemes	5	17%
Molèstia als colindants	4	13%
Manca qualificació tècnica	3	10%
Han trobat no conformitats en un control posterior	2	7%
Falta flexibilitat en adequacions d'empreses ja en funcionament	1	3%
Envien informes amb desfavorables i les EC no els tornen a enviar els resultats	1	3%

Base: 34% dels ajuntaments consultats - Nota: els % no sumen 100 donat que s'admetia resposta múltiple

## 5.5 Coneixement i valoració de l'OAEC, per part dels tècnics dels Ajuntaments

Un **76%** dels tècnics consultats **coneixien l'OAEC**, un 11% n'ha sentit parlar, i existeix un **13%** que **no la coneix** en absolut, tal com s'aprecia a la taula següent:

Coneixement de l'Oficina d'Accreditació d'Entitats Col·laboradores del DMAH	Freqüència	Percentatge
Coneixen l'OAEC del DMAH	66	76%
Em sona, però la desconec, n'he sentit parlar, però en realitat no...	10	11%
No	11	13%
Total	87	100%

La coneixença o no de l'OAEC no està sempre relacionada amb que l'ajuntament sigui més o menys gran, ja que hem trobat desconeixement en diversos tipus d'ajuntaments.

A nivell de província, **Barcelona** és la que denota un **major coneixement de l'OAEC, 85%** i Tarragona la que menys, 38%. És a Tarragona on l'OAEC més s'identifica, espontàniament, amb el nom antic d'Unitat d'Accreditació, 15%.

Coneixement de l'OAEC per províncies	Província				Total
	Barcelona	Tarragona	Lleida	Girona	
Si	77%	46%	61%	59%	66%
Conec l'OAEC del DMAH	8%		6%	12%	7%
Conec l'unitat d'acreditació del DMAH		15%	6%		3%
Em sona, però la desconec, n'he sentit parlar, però en realitat no...	10%	15%	11%	12%	11%
No	5%	23%	17%	18%	13%

El **mitjà de difusió** més rellevant, a través del qual aquests 66 ajuntaments van tenir coneixement de l'OAEC, ha estat **Internet-web, 47%**, seguit de les **cartes informatives rebudes, 29%**.

Tarragona i Girona, destaca el mitjà Internet-Web amb índexs superiors als de les altres dues províncies, 63% i 58%, respectivament.

Mitjans de comunicació a través dels que s'ha conegut l'OAEC	Freqüència	Percentatge
Per Internet - pàgina web	31	47%
Cartes informatives	19	29%
Per les entitats col·laboradores	7	11%
Presentació directa de l'oficina	7	11%
A través de cursos/jornades	5	8%
Per la Legislació/DOGC	6	9%
Per una consultoria/enginyeria	3	5%
Des de l'administració	3	5%
Per la feina que desenvolupa	3	5%
Telefònicament	3	5%
Pel boca a orella	2	3%
No ho recorda	3	5%

Nota: els % no sumen 100 donat que s'admetia resposta múltiple  
Base: 76% dels ajuntaments consultats, aquells coneixen l'OAEC

Pel que fa a la **relació amb l'OAEC per fer gestions** relacionades amb els controls, observem que només un 23% dels ajuntaments n'han hagut de fer alguna. El **77% no n'ha fet mai cap**.

Els ajuntaments de la província de **Barcelona** han estat els que han fet gestions amb l'OAEC en **major proporció, 33%**.

Han realitzat alguna gestió a través de l'OAEC	Freqüència	Percentatge
Si, alguna	15	23%
No, mai	51	77%
Total	66	100%

Base: 76% dels ajuntaments consultats, aquells coneixen l'OAEC

I els tipus de gestions que s'han fet amb major freqüència han estat les **consultes** sobre diverses qüestions, com: realització de consultes diverses sobre entitats de control, preus, **gestió de reclamacions, queixes sobre l'actuació d'alguna EC...**

La **resposta rebuda** al fer gestions amb l'OAEC ha estat **gairebé sempre satisfactòria**; únicament no ha estat prou resolutive en dos casos, dels quinze analitzats.

## 5.6 La informació que reben els ajuntaments des de l'OAEC

A continuació, es mostren les respostes dels consultats pel que fa a la informació que reben per part de l'OAEC, tant informació i documentació general sobre l'oficina com aquella que fa referència a les intervencions, auditories i seguiments realitzats per les entitats de control, tenint en compte els 66 ajuntaments que coneixen aquest ens.

El **61%** dels tècnics que coneixien l'OAEC **han rebut informació o documentació** procedent d'aquesta Oficina.

No obstant això, per les dades recollides, es constata que els ajuntaments de Tarragona són els que en menor proporció n'han rebut; només **n'ha rebut el 25%** d'aquests.

I el tipus d'informació que els tècnics dels ajuntaments han rebut amb major freqüència, és la que fa referència a **Notificacions d'acreditacions/desacreditacions de tècnics i/o entitats**, tal com ho manifesta el **50% dels ajuntaments que han rebut aquesta informació**, tal com es pot veure a la taula següent:

Tipus d'informació i/o documentació relacionada amb l'OAEC que han rebut	Freqüència	Percentatge
Notificacions d'acreditacions/desacreditacions de tècnics i/o entitats	20	50%
Cartes informatives	9	23%
Sobre auditories	6	15%
Sobre cursos	2	5%
Informes	1	3%
Revisió d'actes	1	3%
Sol·licitud d'informació	1	3%
Convocatòries a reunions	1	3%

Nota: els % no sumen 100 donat que s'admetia resposta múltiple

Base: 46% dels ajuntaments consultats, aquells que han rebut informació

Respecte a la recepció d'**alguna comunicació o fax en referència a intervencions / auditories / seguiments realitzats per entitats col·laboradores**, observem que no tots els ajuntaments n'han rebut, ja que davant aquesta pregunta feta a tots els ajuntaments que coneixien l'OAEC, ha respost afirmativament el **48%**; la resta diu que no n'ha rebut.

**Girona** és la província on **major nivell de recepció** ens consta, on el **75% n'ha rebut**, i **Lleida** és on aquest nivell és **inferior**, només **n'ha rebut el 8%**, segons es pot veure a la taula següent:

Han rebut comunicació o fax en referència a les intervencions realitzades per les EC	Província				Total
	Barcelona	Tarragona	Lleida	Girona	
No	48%	38%	92%	25%	52%
Si	52%	63%	8%	75%	48%

Base: 76% dels ajuntaments consultats, aquells que coneixen l'OAEC

Preguntats pel tipus de comunicació rebuda amb major freqüència, de l'OAEC, la resposta majoritària ha estat Informació sobre la realització de controls/auditories, 59% dels qui n'han rebut.

Tipus de comunicació rebuda de l'OAEC	Freqüència	Percentatge
Informació sobre la realització de controls/auditories	19	59%
Notificacions resultats auditories/disconformitats	6	19%
Informe de desacreditació d'empreses	4	13%
Informació sobre l'auditoria	2	6%
Desestimació d'un projecte	2	6%
Mesures que es prenen	1	3%

Base: 37% dels ajuntaments consultats, aquells que han rebut alguna informació

Respecte a la participació en auditories/intervencions amb l'OAEC, el **79%** dels ajuntaments que són coneixedors de l'OAEC, **no hi ha participat mai**.

Els ajuntaments que més hi ha participat són els de la província de **Barcelona, 30%** i els de **Girona els que menys, 8%**, tal com queda detallat a la taula següent:

Ha participat en alguna auditoria o intervenció amb l'OAEC	Província				Total
	Barcelona	Tarragona	Lleida	Girona	
No	70%	88%	85%	92%	79%
Si	30%	13%	15%	8%	21%

Base: 76% dels ajuntaments consultats, aquells que coneixen l'OAEC

Tot i que són pocs els que hi ha participat, 14 dels 87 ajuntaments entrevistats, 21%, **la meitat** d'aquests **han considerat correcta la sistemàtica seguida i la documentació generada**.

Finalment, i pel que fa a **reclamacions a l'OAEC respecte a EC**, a tots els ajuntaments consultats que afirmaven conèixer l'OAEC, se'ls va preguntar si en alguna ocasió havien tramès alguna reclamació sobre una entitat de control a aquesta oficina i, en cas afirmatiu, se'ls va demanar que indiquessin el motiu d'aquesta reclamació i la satisfacció de la resposta rebuda per part de l'Oficina d'Acreditació.

En les respostes obtingudes, que consten a la taula inferior, observem que és molt baix l'índex de tramesa de reclamacions a l'OAEC, ja que **només ho ha fet el 15% d'ajuntaments que coneixen l'OAEC**.

Els ajuntaments de **Barcelona** són els que n'han fet en major proporció, **24%** i, en canvi, els **Girona** els que menys, **8%**.

A la província de Lleida, no n'ha tramès cap reclamació cap dels ajuntaments consultats.

Ha tramès alguna reclamació d'una entitat col·laboradora	Província				Total
	Barcelona	Tarragona	Lleida	Girona	
No	76%	88%	100%	92%	85%
Si	24%	13%		8%	15%

Base: 76% dels ajuntaments consultats, aquells coneixen l'OAEC

I els motius principals, d'aquestes reclamacions trameses per aquests 10 ajuntaments a l'OAEC, han estat:

Motiu de la reclamació	Freqüència
No van fer bé el control	3
No estaven d'acord amb la resolució	2
Per problemes diversos amb l'Entitat Col·laboradora	1
No explicació de les no conformitats	1
No van fer bé el control i no van tenir en compte les demandes del Ajuntament	1
Perquè es van extralimitar en les seves funcions	1
Per problemes amb la documentació	1
Perquè la Llicència verificada no era correcta	1
L'entitat no va anar a fer el control a l'establiment	1

Nota: resposta múltiple

Tot i que **la majoria de respostes van resultar satisfactòries, 70%**, anatem a continuació els motius pels quals alguns ajuntaments no consideren satisfactòria la resposta o gestió de l'Oficina d'Accreditació, per respondre a la seva reclamació:

- "Al principi no em van respondre, però últimament m'han respost ràpid".
- "No, tampoc em va donar els motius del perquè no acceptaven un projecte, només em van indicar que no acceptaven el projecte".
- "Era una qüestió tècnica i l'Oficina no es va acabar de posicionar".



## 5.7 Conclusions bàsiques Administracions Públiques

**Per part de les Administracions Públiques** (DMAH, OGAU i alguns ajuntaments)...

- Manca de RRHH per poder controlar tot el que consideren necessari.
- Es considera que els tècnics tenen un excel·lent nivell tècnic, atribut molt relacionat amb les exigències per la seva capacitació, però a nivell procedimental el nivell és molt inferior (procediments i pronunciaments que emeten), degut eminentment a 3 aspectes:
  1. La llei, amb la normativa que l'acompanya ja és, per sí mateixa, molt confusa i els mètodes d'informes són molt complexes.
  2. Als tècnics els resulta difícil entendre i interpretar les instruccions que es posen, ja que són molt tècniques.
  3. Es dubte molt que s'hagi sabut explicar a les EC, amb suficient claredat, a quin tipus de pronunciament han d'optar en cada cas.

Amb tot, es reconeix que d'una forma interactiva, ja que el procediment no està escrit, els tècnics de les EC han anat interpretant d'alguna manera les demandes dels vectors, és a dir "coneixent" com havien de fer els informes.
- Es reconeix a l'OAEC un elevat nivell d'esforç generant guies i noves instruccions, però les administracions públiques i els diferents serveis del DMAH troben a faltar una normativa complementària, consistent en l'elaboració d'un mètode d'actuació sobre el terreny per les EC.

Cal definir bé els procediments i pronunciaments per tal que les EC facin bé la seva tasca en les actes i informes que fan.
- Increment del nivell de discrepància entre les EC i el DMAH. Cal la elaboració de normatives complementàries, que aclareixin els procediments.
- Satisfacció amb l'evolució de les EC, ja que consideren que la majoria d'elles han fet un esforç important per fer i controlar tot el que se'ls demana des del DMAH
- Bona valoració de l'activitat formativa impulsada per l'OAEC i també, per l'elevat índex de participació d'Administració i EC en les seves propostes formatives.
- Preocupació pel que anomenen la "perversió del sistema", és a dir pel vincle de "clientelisme" que pensen que existeix entre l'establiment que duu a terme una determinada activitat i l'EC que li fa els controls ambientals de les instal·lacions on aquesta es desenvolupa, fet que contribueix a generar desconfiança.
- Algunes EC generen desconfiança als tècnics del DMAH, per l'experiència viscuda amb elles. De fet, es qüestiona la seva acreditació a l'OAEC.

- Mancances d'interrelació entre els diferents departaments o àrees (seccions, vectors) del DMAH. Interès en una Base de Dades comuna amb l'OAEC.
- Es planteja la necessitat que els auditors de l'OAEC, es fixin més en el fons que en la forma, quan auditen els tècnics de les EC (sobretot es fa referència als externs).

### **Per part dels Ajuntaments...**

- En general, bona valoració de les EC, tot i que s'han observat opinions diferents respecte la seva tasca: mentre uns consideren que treballen bé i els treuen feina (donen suport als ajuntaments), i això ho valoren positivament, altres no n'estan tan satisfets, pensen que hi ha deficiències, respecte a criteris, resolució d'expedients, temps massa llargs per fer els controls (col·lapse), objectivitat, flexibilitat,...
- Evolució positiva de les EC, tot i que en alguns casos es considera que els tècnics tenen poca experiència i són poc resolutius.
- En moltes ocasions ens ha donat la sensació que els tècnics d'Ajuntament no són massa capaços d'aprofundir respecte la relació amb les EC, ni tampoc amb l'OAEC, és a dir que més aviat tramiten, posen el visat, refiant-se del que fan les EC.
- Dubtes respecte la objectivitat de les EC, ja que els establiments són els seus clients.
- Manca de flexibilitat respecte a les incidències, algunes EC posen massa problemes per aprovar projectes.
- Manca d'agilitat i flexibilitat:

Percepció de lentitud a l'hora d'anar fer els controls (imatge de col·lapse de les EC) .

Manca de flexibilitat respecte a les incidències, ja que es considera que algunes EC posen massa problemes per aprovar projectes.

Conjuntament, ambdós aspectes fan que sovint s'esgotin els terminis prefixats pels ajuntaments per presentar la documentació per la llicència de l'activitat i que es generin problemes, ja que aquesta manca de disponibilitat de les EC i la seva poca flexibilitat davant determinades situacions, fa que moltes activitats comencin sense llicència perquè ja no poden esperar més.

- Percepció que els tècnics de les EC acostumen a ser molt rigorosos, però no sempre en les coses "importantes", per tant es demana rigor pel que fa a allò que és important, però també flexibilitat davant aspectes poc rellevant o purament formals.
- Manca d'homogeneïtzació de criteris entre EC.

- Els informes de les EC no són sempre suficientment clars ni entenedors per a ells, sovint s'observa poca adaptació al vocabulari i a l'activitat que avaluen.
- Les EC no sempre informen a l'ajuntament quan van a fer els controls/verificacions. Falta comunicació i col·laboració entre les EC i els ajuntaments.
- Els 3 aspectes més valorats en una EC, són: el Rigor, l'Agilitat/rapidesa en anar a fer els controls i la Professionalitat dels seus tècnics.
- La Llei és molt complexa i el sistema no acaba de funcionar, els processos són massa complicats i llargs, hi ha molts interlocutors, els costos són elevats i, per aquests motius alguns ajuntaments reben queixes dels establiments del seu municipi.  
Hi ha dificultats i mancances respecte la "interpretació" de la llei/normativa.
- La relació entre els ajuntaments i l'OAEC és mínima, la majoria no hi ha fet cap tipus de gestió i els que n'han fet ha estat per fer alguna consulta o trametre alguna reclamació o queixa sobre l'actuació d'una EC.
- El mitjà més habitual de coneixement de l'OAEC ha estat Internet, seguit del correu postal (informació, documentació de l'OAEC).  
Les informacions que els arriben de l'OAEC són: notificacions d'acreditacions o desacreditacions d'EC i/o tècnics, notificacions d'auditories...
- Interès en rebre informació de l'OAEC. Només 6 ajuntaments no han facilitat el seu e-mail per rebre'n.

## 6 Anàlisi de la informació obtinguda a través dels Establiments

---

### 6.1 Anàlisi i valoració dels controls i/o verificacions ambientals

Els establiments que han de passar controls ambientals, per tal de complir amb la normativa que marca la legislació vigent, ja siguin de nova creació o els ja existents, els preparen de diferents formes, en funció del tipus i complexitat de l'activitat que desenvolupen, de la dimensió i característiques de l'empresa, dels perfils professionals i nivell d'especialització que tenen a disposició a l'empresa i, també, de la forma de gestió a la que estan habituats.

Així doncs, ens trobem amb dos estils de gestió dels controls ambientals:

- Uns ho fan tot pel seu compte, gestionant-los mitjançant personal intern i, després, quan consideren que ja ho tenen tot a punt de poder passar el control, ells mateixos s'encarreguen de contractar una EC o bé hi contacten ja quan ho comencen a preparar-ho tot, per tal de rebre el seu assessorament.
- Altres, amb menys recursos humans interns o amb poc coneixement del què cal fer, els gestionen a través d'una enginyeria (generalment la que els ha dissenyat el projecte de l'establiment quan es tracta de la llicència ambiental de nous establiments), d'un enginyer autònom o bé d'un gestor extern, que se n'encarregaran de tot, fins i tot de contractar a l'entitat de control que els farà el control/verificació necessari.

En els establiments, doncs, hi ha diferents gestors o persones que, d'alguna manera, es fan càrrec dels controls, ja siguin els propis titulars de les activitats o bé professionals interns, empleats de l'establiment o externs contractats per l'establiment.

Així, a les **70 enquestes telefòniques amb valor qualitatiu** fetes als establiments, han participat, majoritàriament, dos perfils ben concrets, el **propietari o director/gerent de l'activitat, 33%** o una **Enginyeria** (o consultor - assessor extern), **30%**, contractada per l'establiment per gestionar els controls, a banda que en alguns casos els puguin fer altres diversos serveis de gestió interns, 38%.

Concretament, els perfils obtinguts, pel que fa als que han respost les enquestes, com a **persones que intervenen en els tràmits dels controls ambientals**, han estat:

	Freqüència	Percentatge
Propietari	19	27%
Director general / gerent	4	6%
Cap de departament	11	16%
Treballador, quadre intermedi	6	9%
Enginyeria - consultor - assessor (extern)	21	30%
Tècnic de medi ambient	9	13%

És a dir que en un 70% dels casos qui intervé en els tràmits dels controls ambientals és una persona que forma part de l'establiment i en un 30% es tracta de professionals externs.

De forma molt similar ha succeït en les 11 entrevistes en profunditat realitzades, tal com es recull a la taula de participants que consta a l'apartat 3.1.3 d'aspectes metodològics.

### 6.1.1 Procés que suposen els controls ambientals pels establiments

La percepció més generalitzada és que aquests controls comporten un important nivell d'esforç pels establiments, tant per la feina que suposen com per la despesa que comporten.

Després de descriure els dos estils de gestió dels controls ambientals per part dels establiments, i analitzant com es viu el procés en cada cas, observem que...

Els establiments que disposen de recursos humans, tècnics i de coneixement, adequats per gestionar al màxim els controls internament, acostumen a ser empreses més aviat grans i sobretot de caire industrial, que compten amb departaments de medi ambient, enginyeria o d'administració molt competents en la gestió tècnica i documental. Per aquests establiments, doncs, els controls són una tasca més que tenen ja assumida com part de la seva activitat, com tantes altres inspeccions que passen.

Ara bé, el que a aquests establiments resulta més pesat és reunir tota la documentació que se'ls demana, que acostuma a ser molta, per a la majoria excessiva.

En canvi, és molt diferent quan es tracta d'establiments que compten amb una estructura mitjana o petita, amb recursos humans més vinculats al propi desenvolupament de l'activitat que a la gestió econòmica i legal de la mateixa, com és el cas de gran part dels establiments de les tipologies d'activitats: Comercials i Serveis, Recreatives, d'Espectacles i d'Oci i, podem dir que de forma més patent, la d'Agrícoles i Ramaderes.

Aquest establiments, generalment poc coneixedors dels requisits que exigeix la normativa ambiental, normalment poc o gens informats i, sovint, amb dificultats de comprensió de l'abast dels controls, el primer que acostumen a fer és recolzar-se bé a l'enginyeria que els ha dissenyat el seu projecte o a buscar en el seu entorn sectorial algun gestor o consultor que els pugui resoldre per ells la gestió dels controls o verificacions que hagin de passar, i són ells els qui se n'ocupen fins que s'ha concedit la llicència d'obertura de l'activitat o de verificar l'estat de l'establiment si aquest ja existia.

Aquests establiments tenen ja un primer cost en els honoraris que els cobra el gestor (enginyeria, consultor...) que fa de mediador entre l'establiment i el desenvolupament del control i la pròpia administració.

Després uns i altres, necessàriament, contracten una Entitat Col·laboradora del DMAH, per tal que aquesta faci el control o verificació pertinent.

Un altre tema diferent són les mancances que observen, sovint, en alguns dels tècnics que fan els controls de les instal·lacions dels establiments. En molts casos, no es comprèn el perquè de les exigències que comporta el compliment de la normativa ambiental que s'aplica als establiments, ni la manca de criteri estable i unificat pel que fa a les avaluacions que es fan, ni tampoc el baix nivell de coneixement de les activitats i de capacitat d'adaptació a les seves característiques que els són pròpies.

El cas de la tipologia Agrícoles i Ramaderes, ha resultat la menys habituada a rebre controls que no hagin estat motivats per queixes del veïnatge, ja que la majoria són instal·lacions amb molts anys de funcionament, sense haver estat subjectes a normes estrictes pel que fa al disseny de les seves instal·lacions, però potser la més submissa a l'hora de rebre'ls.

Sovint, els establiments d'una determinada zona (sobretot, els agrícoles i ramaders) acostumen a acollir-se a l'assessorament i ajuda d'algun consultor de la comarca en

matèria legal, com són els controls de l'administració, essent aquesta figura la que fa l'enllaç directe amb l'EC que considera oportuna.

### 6.1.2 Principals dificultats /problemes que es troben, vinculats als controls ambientals

Per tots els establiments, els **controls més complicats** han estat l'**Inicial** de nova activitat (fet per un 70% de la mostra observada) i el de **Verificació avaluació ambiental** d'activitats existents(19% de la mostra).

Les dificultats s'associen, sobretot, a la manca d'experiència i desconeixement del procés i del nivell d'exigència aplicat per l'administració i, en definitiva, pels tècnics que els han de donar el vist i plau al seu projecte i a les seves instal·lacions.

A més a més, els establiments mostren el seu descontent per l'existència de diferents criteris entre els diversos agents que intervenen en els controls, tant de les EC de les que ells són clients, com de les administracions públiques (ajuntaments, OGAU, Consell Comarcal), que en el cas dels ajuntaments formen part del seu veïnatge.

En canvi, aquelles empreses que han passat durant el 2008 controls periòdics (pocs en la mostra observada, 6%), ja disposen d'una certa experiència prèvia, doncs ja coneixen els procediments, els nivells d'exigència i rigor que apliquen els tècnics de les EC i la resta d'agents que hi intervenen, l'ajuda externa que necessitaran i, també, el cost que han de preveure... i, per tant, ja saben a que atènyer-se.

Així, les dificultats més importants que es troben la majoria dels establiments davant la necessitat de passar un control o verificació ambiental són les següents:

- Desconeixement, complexitat i indeterminació de la llei.

*"Les primeres vegades suposava una dedicació important, havíem de preparar bé tota la documentació i no sabíem que ens demanarien. Ens va costar molta feina entendre com ho havíem de fer, per fer-ho bé".*

- Quantitat i complexitat de la documentació requerida.

*"Les principals queixes que tinc al respecte és la dedicació que suposa tota la preparació de la documentació necessària. Considero que es necessita preparar molta documentació i que, a més a més, aquesta és molt complexa".*

- La normativa està poc clara i per alguns és massa canviant, ja que en ocasions en plena tramitació, ja de per sí complexa, canvia la normativa i els establiments veuen com allò que era imprescindible, ja no ho és.

*“És una tocada de nassos, tot plegat; demanen coses increïbles. Estem amb tot el tema de la llicència ambiental, i ara ens diuen que no els necessitem. Hem invertit un munt de diners i temps i ara resulta que no es necessari”.*

- Lèxic complex i ús habitual de tecnicismes.

*“Els tècnics utilitzen vocabulari molt específic, tecnicismes i a les empreses ho anomenem d'altres maneres. Fins que agafem el rol i comencem a entendre aquest vocabulari se'ns fa bastant difícil entendre què demanen”*

- Preu dels controls.

*“Suposo que les empreses petites, amb els marges que juguen, no ho poden pagar”.*

- Manca unificació/homogeneïtzació de criteris.

*“Ens hem trobat diferències d'any a any i d'un tècnic a un altre”.*

No obstant, s'observen diferències importants en funció del sector d'activitat, les dimensions i el temps de funcionament dels establiments.

El desconeixement de la normativa i de la documentació necessària s'agreuja en el cas d'explotacions agrícoles o ramaderes i en les empreses petites. Els propietaris d'aquestes empreses, per agilitzar aquest procés i assegurar-se que ho estan fent correctament, opten per delegar totes aquestes taques a enginyeries o assessories.

*“Els grangers, no som paperistes”.*

*“Tot i que per nosaltres, les grans indústries, no suposa una feina complementària, per empreses petites els deu suposar un esforç molt elevat”.*

*“Les empreses no controlen massa aquesta documentació, per aquest motiu ho subcontracten a enginyeries o gestories”.*

*“Quan va saber que havien de passar el control, va saber que tots els que tenien fosses de purins anaven a aquest senyor”.*



En canvi, l'experiència és un factor que afecta de manera positiva als controls ambientals, ja que tot aquest procés es torna més senzill en el cas d'empreses que porten temps en funcionament i han hagut de passar diversos controls inicials o periòdics, i per aquelles que tenen el certificat de qualitat ISO i passen auditories anualment.

*“El primer control va ser un desastre. Ara que ja n'he fet molts no suposa gaire feina, és molt senzill i sistemàtic”.*

*“Per tothom, al principi, si no estàs acostumat a passar cert tipus d'auditoria, pot ser complicat”.*

*“Si tens la ISO, i tots els controls que s'han de fer internament per aquesta ISO els realitzes correctament, quan tens l'auditoria de medi ambient tot va bastant rodat i no suposa feina important ni pel que fa a la preparació de l'auditoria ni a la resolució de les no conformitats”.*

Per altra banda, l'antiguitat de l'empresa també pot suposar un factor negatiu quan les empreses que es van crear amb la normativa anterior s'han d'adequar a l'actual o volen fer reformes/ampliacions en els establiments. En aquests casos, es veuen obligades a passar les verificacions ambientals corresponents per obtenir la llicència i tenen molts problemes per aconseguir reunir la documentació que se'ls requereix.

*“A vegades demanen impossibles, és irracional...”*

Aquestes dificultats amb la documentació poden estar causades tant perquè els propietaris ja no saben on la tenen, com perquè la documentació que els van donar en el moment de la llicència d'activitat no és comparable amb l'actual, com perquè en el moment d'obertura de l'empresa aquella documentació ni tan sols existia. Davant aquests casos més concrets, tant els propietaris com les empreses d'enginyeria proposen major flexibilitat en els controls.

*“Crec que a vegades es passen molt, perquè si tenim locals antics i ens demanen el certificat de resistència al foc, per exemple, això és impossible perquè no el tenim, no existeix. En aquestes coses crec que haurien de ser molt més flexibles”.*

*“Estem ara amb una reforma i ens demanen documentació de fa 20 anys i no sabem ni on està aquesta documentació, ni si existeix”.*

Ara bé, tot i que per la majoria d'establiments, l'experiència amb els controls, fa que les dificultats inicials es relativitzin i formin part d'una dinàmica assumida, molts d'ells no acaben de comprendre els "perquè" de diversos aspectes:

- Despesa imposada.
- Freqüència dels controls en activitats que no fan massa canvis.
- Manca de flexibilitat i comprensió en l'aplicació de la normativa adaptada a cada activitat, sempre i quan no pugui causar cap perjudici mediambiental que afecti al veïnatge o al propi territori.

## 6.2 Valoració de les Entitats Col·laboradores Acreditades

### 6.2.1 Selecció de l'Entitat Col·laboradora

Quan un establiment ha de passar un control ambiental, acostuma a triar l'entitat de control en funció de diversos paràmetres:

- Si es tracta del primer, o ja n'ha passat d'altres.
- De les experiències prèvies viscudes.
- Si l'ha de escollir directament el propi establiment o bé ha externalitzat la gestió dels controls a una enginyeria, consultoria, gestor...
- Del temps que disposa l'establiment per presentar tota la documentació exigida (inclosos els controls).
- Del nivell d'especificitat de l'activitat, ja que no totes les EC estan acreditades i especialitzades en tot.

I, a més a més, en moltes ocasions, es demana més d'un pressupost, normalment dos o tres, per tal de poder comparar. Sobretot aquells establiments o enginyeries que han pogut veure moltes diferències de preus d'unes a altres per controls del mateix nivell i complexitat, i tenint en compte que, a més, hi ha la percepció que no totes les EC respecten els preus que es publiquen.

Ara bé, en la decisió no hi intervé només el factor preu, sinó que aquest és un més, acompanyat de referències i recomanacions, així com de la disponibilitat de l'EC per fer el control.

Quan es tracta del primer control i l'ha d'escollir directament l'establiment, sense tenir experiència prèvia, aquest s'acostuma a informar a través de diferents mitjans.

Les **enginyeries** han estat el **mitjà més habitual de coneixement de les diferents EC** per fer els controls i/o/verificacions, així ho confirmen el **37%** de les respostes rebudes, sense que s'observin diferències pel fet que es tracti de treballadors interns o col·laboradors externs dels establiments.

Però hi ha també altres mitjans, **Internet**, a través de les pàgines web de la Generalitat o de la pròpia OAEC, és el segon mitjà més rellevant entre els col·laboradors externs dels establiments.

L'**experiència interna dels establiments** també s'ha considerat com un mitjà de coneixement, per uns i altres.

A la taula següent es poden observar els diferents mitjans, citats de forma espontània pels establiments consultats a l'enquesta:

Mitjans de coneixement de les EC	Responsable d'intervenir en els tràmits dels controls ambientals		Total
	Treballador intern	Col·laborador extern	
Ajuntament	8%	5%	7%
Enginyeria	37%	38%	37%
Consultoria / assessoria	4%	5%	4%
Web (Generalitat o OAEC)	12%	29%	17%
Històric/l'experiència de l'empresa	20%	19%	20%
Altres empreses conegudes que ja han passat els controls	10%		7%
L'EC va contactar amb l'empresa	4%		3%
Cooperativa / associació empresarial	4%		3%
L'OGAU		5%	1%

Per tipologies d'activitats, els mitjans més notoris han estat els següents:

(Nota: tots els %, corresponen al % de casos que han citat cada mitjà de coneixement en cada activitat)

		Sector d'activitat						Total	
		Agrícoles i ramaderes	Comercials i de serveis	Gestió de residus	Industrials	Instal·lacions de radiocomunicació	Mineres		Recreatives, d'espectacle i d'oci
Mitjans de coneixement de les EC									
Coneixement de les diferents entitats col·laboradores	Ajuntament		16%					18%	7%
	Enginyeria	63%	42%	20%	28%		38%	36%	37%
	Consultoria / assessoria		5%	20%	6%				4%
	Web (Generalitat o OAEC)	13%	16%	20%	17%	100%	13%	18%	17%
	Històric/experiència de l'empresa		11%		39%		50%	9%	20%
	Altres empreses conegudes que ja han passat els controls			40%	11%			9%	7%
	L'EC va contactar amb l'empresa		5%					9%	3%
	Cooperativa / associació empresarial OGAU	13%	5%						3%
		13%							1%

L'ajuntament, només ha estat mitjà de coneixement de les EC en el cas de dues tipologies d'activitats: Comercials i Serveis i Recreatives, 16%, d'espectacle i d'oci, 18%. L'OGAU únicament en les Agrícoles i Ramaderes, 13% dels casos.

Respecte el contacte amb les EC, en la majoria dels casos es produeix a través de les **enginyeries externes** dels establiments, més quan es tracta de controls inicials o adequacions d'activitats ja existents. Així, gairebé en la meitat dels casos, és un **agent extern, 49%**, sobretot enginyeries, 46%, qui ha contactat amb la EC que ha fet els controls.

Per sectors d'activitat, qui va contactar amb la EC, va ser...

Qui va contactar amb les entitats?	Sector d'activitat							Total
	Agrícoles i ramaderes (n=8)	Comercials i de serveis (n=19)	Gestió de residus (n=5)	Industrials (n=18)	Instal·lacions de radiocomunicació (n=1)	Mineres (n=8)	Recreatives, d'Espectacle i d'Oci (n=11)	
Ell mateix (responsable dels controls ambientals a l'establiment)	13%	42%	40%	44%	100%	75%	18%	40%
Consultora (consultor, assessor o gestor)	13%			6%				3%
Una enginyeria	75%	42%	60%	28%		25%	73%	46%
L'EC va contactar amb l'empresa		5%					9%	3%
Tècnic de l'empresa		11%		22%				9%

Quan en els controls/verificacions hi intervé una enginyeria, gestor o consultoria externa, aquests agents acostumen a proposar o, fins i tot, decidir quina EC cal contractar per fer-los, tot i que els honoraris acostumen a ésser facturats directament a l'establiment. Ara bé, si es gestionen internament, la decisió és totalment interna, utilitzant els mitjans d'informació ja exposats.

La decisió de contractar una EC o una altra, quan ho decideix eminentment l'enginyeria o consultor extern, depèn de factors diversos, ja que hi intervenen aspectes com:

- cost (més si els afecta directament),
- agilitat - disponibilitat,
- experiències viscudes,
- professionalitat dels tècnics: rigor i flexibilitat,
- nivell d'especialització percebut en determinades tipologies d'activitats
- simpaties per una o altra,
- política de l'empresa o del professional que hi intervé (rotació, fidelitat,...),

però, hem pogut constatar que no sempre es verbalitzen amb absoluta claredat.

*“buscábamos algo menos burocrático, más técnico. Lo que nos hizo decidir entre las diferentes compañías era el método de implantación, lo que iban a mirar y cómo; la que fuera menos farragosa, más ágil, menos papeleo, más dinámica ... en el fondo, fue por impresión más que nada”.*

### 6.2.2 Relació amb l'Entitat Col·laboradora

La majoria d'establiments **han fet tots els controls amb la mateixa EC**, així ho ha manifestat el **73%** d'aquests.

En les respostes facilitades, s'obté un major nivell de fidelitat quan el responsable d'intervenir en els controls/verificacions és un treballador intern, 78% que quan aquest és extern, 62%.

Les respostes obtingudes per sectors d'activitat, hi trobem algunes diferències:

Entitats col·laboradores amb les què ha realitzat els controls	Sector d'activitat							Total
	Agrícoles i ramaderes	Comercials i de serveis	Gestió de residus	Industrials	Instal·lacions de radiocomunicació	Mineres	Recreatives, d'Espectacles i d'Oci	
<b>Tots amb la mateixa</b>	63%	79%	80%	67%		50%	100%	73%
<b>Amb més d'una</b>	37%	21%	20%	33%	100%	50%		27%

Comportament diferent dels establiments de la **província de Barcelona** respecte els de la resta de províncies, ja que són, amb diferència, els que mostren **major fidelitat a l'EC**, ja que el **90%** d'aquests **ha fet tots els controls/verificacions amb la mateixa entitat**.

Els de les províncies Girona, Tarragona i Lleida els han fet amb la mateixa entitat en proporcions molt inferiors, 64%, 50% i 38%, respectivament.

**Servei, Preu i Disponibilitat** per fer el control quan es necessita, són els aspectes que més afecten al canvi d'una EC per una altra.

En el cas d'enginyeries, que passen controls molt sovint, acostuma a establir-se un tipus de relació que contribueix a la fidelitat.

"Aquí estem en un cas especial. Com nosaltres hem de fer controls tan sovint ja tenim un cert nivell de confiança amb les EC amb les quals treballem. Ja no puc mirar-ho tant objectivament"

### 6.2.3 Valoració de les Entitats Col·laboradores i dels seus tècnics

Els establiments entenen que les **entitats de control ambiental són els "ulls" de l'Administració**, i que han de fer una **actuació "notarial"** comprovant que allò que l'establiment ha presentat en la memòria del seu projecte, generalment signada per una enginyeria, és realment així i compleix amb la normativa vigent.

En general, es mostra un elevat nivell de satisfacció amb les EC i amb els controls que fan els seus tècnics, valorant d'aquests l'elevat nivell de preparació tècnica que

perceben, tot i que no per això deixen de formular opinions i queixes pel que fa a la seva actuació i que, majoritàriament, fan referència a...

- La tardança en anar a fer els controls, degut a manca de disponibilitat de dates, sensació de que pateixen col·lapse. Aquest factor s'agreuja més en el cas de les VEGEH, ja que les dates possibles per fer els controls es concentren en dos mesos de l'any, gener i febrer i algunes no poden fer totes les verificacions que els volen contractar.
- Els costos elevats que han de pagar a la EC, a banda de les taxes municipals.
- En algunes ocasions pensen que els tècnics són molt joves o mostren certa desconfiança per la seva base de formació diferent a enginyeria o altres més clàssiques des del punt de vista industrial (tenen formació en biologia, ciències ambientals,...), aspectes que els fan dubtar de la seva capacitat per fer bé els controls.
- La durada dels controls, que en ocasions es considera excessiu; més encara quan el tècnic, al dur el portàtil, pretén sortir de l'establiment amb l'informe acabat.
- L'excés de rigor, de forma desmesurada, que perceben que es produeix degut a la por del tècnic de fer malament algun aspecte del control i que, com a conseqüència, se li obri un expedient o se'l incapaciti.
- Els dubtes que es generen relacionats amb la interpretació de la normativa i que molts tècnics mostren un baix nivell d'aplicació de criteri propi, probablement degut a que saben que després l'OAEC no l'admetrà.
- Controls massa subjectes a la interpretació de la normativa per part de tots els que hi intervenen, falta de clarificació de com cal interpretar-la en cada cas i, per tant major flexibilitat per adaptar-s'hi.

La majoria de tots aquests aspectes han quedat reflectits en els resultats de l'enquesta feta als 70 establiments que enguany han tingut una intervenció de l'OAEC. A l'enquesta se'ls va demanar la seva valoració en relació al funcionament de les entitats col·laboradores del DMAH.

A la taula següent es pot observar que, en general, les seves respostes han estat **positives per part del 57%** dels establiments consultats.

Opinió sobre el funcionament de les EC	Freqüència	Percentatge
Funcionament totalment correcte	40	57%
Funcionament correcte però amb matisos	17	24%
Funcionament incorrecte	13	19%
Total	70	100%

I, tenint en compte que un 24% dels consultats consideren que funcionen correctament però amb certs matisos i un 19% creuen que el seu funcionament no és correcte. Com aspectes relacionats amb el funcionament de les EC, s'han mencionat els següents:

Aspectes relacionats amb el funcionament de les EC	Freqüència	Percentatge
Falta agilitat. Són massa lentes, estan col·lapsades	15	50%
Excessivament exigents i meticuloses	10	33%
Algunes massa burocràtiques i poc àgils, la resta bé	9	30%
Cost molt elevat	6	20%
No haurien d'existir	6	20%
Manca de criteris unificats	4	13%
Els manca formació en alguns sectors	3	10%
Poc flexibles, els manca capacitat de decisió	2	7%
Manca assessorament	1	3%

Nota: els % no sumen 100 donat que s'admetia resposta múltiple

Base: 43 % dels consultats, aquells que consideren que el funcionament de les entitats és incorrecte o correcte amb matisos

Cal assenyalar la dada que ens informa que un **34%** de la mostra d'establiments considera que **les EC ja funcionen bé i no els cal millorar en cap aspecte**. Els establiments menys exigents han estat els de la tipologia Agrícoles i Ramaderes, un 38% considera que les EC haurien de millorar en certs aspectes, en canvi de la resta de tipologies ho considera així un 64% de mitjana.

A la taula següent queden reflectides les opinions per sectors d'activitats:

Aspectes en els quals haurien de millorar les EC	Sector d'activitat							Total
	Agrícoles i ramaderes	Comercials i de serveis	Gestió de residus	Industrials	Instal·lacions de radiocomunicació	Mineres	Recreatives, d'espectacle i d'oci	
En cap, funcionen bé	50%	32%	40%	33%		38%	27%	34%
Haurien de millorar en certs aspectes	38%	68%	60%	67%	100%	63%	64%	63%
Ns/Nc	13%						9%	3%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



Mentre que Lleida i Barcelona, 88% i 67%, respectivament, són les províncies on és més elevada la proporció d'establiments que creuen que les EC haurien de millorar en certs aspectes, a les de Tarragona, i Girona, 50% i 45%, els percentatges que opinen així són inferiors.

I, els aspectes concrets, esmentats per aquests en els quals les EC haurien de millorar, segons pensen els establiments, són els següents:

Milliores que haurien de fer les EC	Freqüència	Percentatge
Més agilitat	22	50%
Baixar el nivell d'exigència	9	20%
Reduir els costos	9	20%
Unificar criteris	5	11%
Més informació als clients	4	9%
Més formació	3	7%
Més flexibilitat i capacitat de decisió	2	5%
Milliores en general	2	5%
Alguna EC ha de disminuir el nivell de burocràcia	1	2%
Major relació amb l'administració	1	2%
No voler fer més que la feina que els correspon	1	2%

Nota: els % no sumen 100 donat que s'admetia resposta múltiple

Base: 63% dels consultats, els que consideren que les EC han de millorar en certs aspectes

Aconseguir major agilitat a l'hora de fer els controls és l'aspecte de millora més rellevant. Aquesta millora fa referència, sobretot a la seva disponibilitat quan l'establiment necessita fer el control / verificació, per evitar demores que els afecten en gran manera, però sobretot econòmicament.

La majoria d'establiments **no han tingut dificultats amb les EC** que els han fet els controls/verificacions, **63%** així ho afirma.

El sector d'activitat que més s'allunya d'aquesta percepció és el de Gestió de Residus, ja que un 60% d'aquests establiments, manifesta que ha tingut dificultats amb l'EC que li ha anat a fer el controls.

Per zones, Lleida és la província on en major proporció els establiments han tingut algun tipus de dificultat amb les EC, ja que n'ha tingut el 63% dels establiments.

Ha tingut dificultats amb alguna EC	Província d'ubicació				Total
	Barcelona	Tarragona	Lleida	Girona	
No	69%	58%	38%	64%	63%
Si	31%	42%	63%	36%	37%

Els establiments que **havien tingut dificultats amb alguna EC, 37%** de la mostra total, indiquen en què van consistir les dificultats hagudes.

Observem en la taula següent que el **temps que triguen les EC en anar a fer els controls i els endarreriments i dilatació de terminis**, són els aspectes més habituals:

Dificultats amb l'EC	Freqüència	Percentatge
Van trigar molt en venir a fer el control	6	24%
Endarreriments i dilatació de terminis	6	24%
Excessivament exigents i meticuloses	4	16%
Divergència de criteris	4	16%
Molta burocràcia	2	8%
Dificultat de contacte	2	8%
Desacreditació de l'entitat	1	4%
Cost molt elevat	1	4%
Canvis en la normativa	1	4%
Manca de formació en determinats camps	1	4%
Cap entitat volia fer el control	1	4%

Nota: els % no sumen 100 donat que s'admetia resposta múltiple

Base: 36% dels consultats, els que han tingut alguna dificulta

A més a més, aquest és un dels aspectes que més genera infidelitat a les EC, doncs si una EC no està disponible quan fa falta als establiments o als seus gestors, es busca una altra EC que ho estigui, ja que del contrari en poden sortir perjudicats.

Un altre tema que preocupa als establiments és el cost que els suposa preparar un control, pagar primer a la seva enginyeria o gestor extern; després pagar a la EC per avançat, si més no una part dels honoraris, abans de saber si se li donarà o no un favorable al acabar el control, o si després rebrà una intervenció de l'OAEC i els trobaran defectes, fins aquell moment desconeguts, quan l'ajuntament ja havia visat el projecte per obtenir la llicència.

*"Els tècnics tenen experiència de camp, per contra quan han vingut els tècnics de l'Administració es nota aquesta manca d'experiència en el camp, no saben molt bé com va el tema de les explotacions "Abans de fer-los funcionar, haurien de passar 3 ó 4 anys per aquestes entitats acreditades per què agafessin experiència en el camp".*

### 6.3 Relació amb les Administracions Públiques locals

De fet les administracions públiques locals eren les entitats que històricament tramitaven totalment les llicències de les activitats, i ambdós agents procuraven entendre's per tal de no veure's perjudicats per cap de les dues bandes.

Aquest fet, amb la normativa actual que afecta als controls ambientals, vol evitar connivències entre administració local i establiment, si més no així ho entenen molts establiments.

La opinió que tenen al respecte els establiments o els seus gestors és dual, en aquest sentit:

- Uns tenen la percepció que a molts ajuntaments ja els ha estat bé aquest canvi, perquè s'han després d'un important volum de feina, que ara fan les EC, per tant, tot i que a priori no és generalitzable, molts d'aquests es limiten a visar els projectes dels que les EC n'han fet controls.
- Altres opinen que els ajuntaments han perdut part del poder que tenien en relació a la concessió de llicències d'activitats, ja que si bé abans ells podien aplicar el seu propi criteri, com i amb qui volien (amb sospita de certa connivència veïnal), ara, en canvi, estan subjectes a l'observació de diferents agents de l'Administració de la Generalitat.  
Aquests creuen que aquesta pèrdua es nota en el tracte i nivell d'informació que proporcionen, així com en la opinió que mostren respecte algunes EC i la manca de facilitats que, a nivell documental, els donen.

Molts establiments s'han trobat amb dificultats per aconseguir saber quin és el criteri vàlid entre el seu departament d'enginyeria o de mediambient, intern o extern, l'Administració (ajuntament, OGAU o Departament de Medi Ambient (OAEC) i l'EC que els fa el control, ja que sovint obtenen respostes diferents en funció de qui sigui l'interlocutor.

Alguns d'ells han manifestat, clarament, la seva preferència en entendre's únicament amb un ens de l'Administració, ja que el procediment actual condueix sovint a controvèrsies entre agents, degut a la manca d'unificació/homogeneïtzació de criteris en la interpretació de la normativa.

*“Quan ECA va veure el projecte que havíem presentat a l’OGAU per la realització d’aquesta bassa, projecte acceptat per l’OGAU sense cap comentari, ens van dir que no era correcte i que havíem de modificar la memòria i una autorització, sinó l’OAEC no ho acceptaria”.*

Sovint, sobretot a poblacions mitjanes o petites, els establiments o enginyeries demanen als tècnics municipals com han de fer les instal·lacions, per fer-ho d’acord amb la llei. Ara bé, en els controls que els fan les EC o la pròpia Administració, sovint els troben defectes/“desfavorables”, que els tornen a costar esforç, temps i diners.

Aquest fet afavoreix a enginyeries i, també, a les pròpies EC. La por per part dels establiments a poder rebre “desfavorables”, fa que els establiments els contractin i sol·licitin més serveis vinculats a l’assessorament previ a la realització dels controls.

Fins i tot, moltes enginyeries han manifestat que prefereixen treballar amb un únic interlocutor, ja que si treballen per un client, en la gestió dels seus controls, amb preu tancat, si hi ha discrepàncies interpretatives entre els diferents agents que hi intervenen, la dedicació acostuma a ser superior a la prevista.

## 6.4 Nivell de coneixement de l’OAEC i de les seves funcions

L’OAEC és un organisme que ha resultat **conegut pel 47% dels establiments** consultats, però cal tenir en compte que a la mostra observada només ha hagut establiments que el 2008 van rebre l’OAEC per una intervenció.

Els **col·laboradors externs** dels establiments són els que més coneixedors s’han mostrat de l’OAEC, **66%**, davant el 38% del treballadors interns de les empreses responsables d’intervenir en els controls.

Coneix l’OAEC del DMAH?	Responsable d’intervenir en els tràmits dels controls ambientals		Total
	Treballador intern	Col·laborador extern	
Si	38%	66%	47%
Em sona, però la desconec, n’he sentit parlar...	8%	10%	9%
No	53%	24%	44%

I, en funció del sector d'activitat al que pertanyen, el que recull major notorietat de l'OAEC és la de Gestió de residus, 60%

A la taula següent es recull el coneixement de l'OAEC per tipologies d'activitat:

Coneix l'OAEC del DMAH?	Sector d'activitat								Total
	Agrícoles i ramaderes	Comercials i de serveis	Gestió de residus	Industrials	Instal·lacions de radio-comunicació	Mineres	Recreatives, d'espectacle i d'Oci		
Si	50%	43%	60%	50%	100%	38%	45%	47%	
Em sona, però la desconec, n'he sentit parlar...		11%		17%		13%		9%	
No	50%	47%	40%	33%		50%	55%	44%	

Nota: cal recordar que només hi ha 1 enquesta de la tipologia "instal·lacions de radiocomunicacions"

Barcelona i Lleida són les províncies en les que es manifesta un major nivell de coneixement de l'OAEC, 72% i 51%, respectivament, en canvi Barcelona i Tarragona les que menys, 43% i 33%, respectivament

Tenint en compte que tots els establiments havien tingut una intervenció de l'OAEC, però que no tots la coneixien, va ser necessari explicar-ho de forma resumida, tal com consta a continuació:

***"és l'Oficina responsable de garantir la qualitat i competència tècnica d'aquestes entitats (les entitats que col·laboren amb el Departament de Medi Ambient i Habitatge fent els controls ambientals)"***

Un cop assabentats del que és l'OAEC, es va observar quin era el nivell de record que tenien de la intervenció que aquest organisme els havia fet, amb la finalitat de realitzar una actuació de control sobre l'entitat col·laboradora acreditada. El recordava el **89%** dels establiments.

A continuació, es mostren les opinions dels consultats sobre aquesta actuació de control feta per part de l'Oficina d'Accreditació:

Opinió sobre l'actuació de control feta per part de l'OAEC	Freqüència	Percentatge
Correcte. Tècnics professionals	25	40%
La considera innecessària	5	8%
Fan el que diu la Llei	4	6%
Van ser massa estrictes	4	6%
L'Oficina va trobar no conformitats no detectades prèviament	3	5%
Als tècnics els manca experiència en camp	2	3%
És una pèrdua de temps per l'empresa	2	3%
Resulta massa costós per l'empresa	1	2%
No van utilitzar el material necessari	1	2%
L'Oficina va solucionar-li els problemes amb l'Entitat.	1	2%
Va ocasionar divergència d'opinions	1	2%
Hi havia coses no correctes i no les van detectar	1	2%
El tècnic tenia instruccions sobre el que havia de trobar	1	2%
Tracte molt fred	1	2%
Li va sorprendre que anessin a controlar la feina de l'EC	1	2%
No ho valora, no hi va assistir o no va prestar atenció	9	15%

Base: 89%, els consultats que recorden l'actuació de control de l'Oficina d'Accreditació

En algun cas s'ha manifestat que la intervenció dels tècnics de l'OAEC, ha estat molt meticulosa, tant o més que l'EC, i fins i tot excessiva. De tal manera que s'ha interpretat manca de confiança de l'OAEC vers l'EC que havia fet prèviament el control, com si sospités d'una mala pràctica.

Únicament el **50%** d'aquests establiments **afirma haver rebut informació sobre aquest control**, posteriorment a la intervenció que l'OAEC va dur a terme i, la majoria d'ells, l'ha considerat "correcta" amb atributs de suficient, entenedora i interessant.

Opinió sobre la informació rebuda, respecte la intervenció/ control fet per l'OAEC	Freqüència	Percentatge
Correcta, suficient i entenedora	16	52%
Interessant, explicava les anomalies detectades	4	13%
Informació insuficient, inadequada i poc detallada	4	13%
L'OAEC va enviar l'informe a l'EC	3	10%
No farà cas a la informació	1	3%
Informació difícil d'entendre (lèxic complex)	1	3%
No ho recorda	4	13%

Base: 44%, els consultats que recorden haver rebut informació sobre l'actuació de control de l'OAEC

L'índex de tramesa a l'OAEC de reclamacions sobre EC és mínim, ja que un 97% no n'ha tramés cap.

Únicament un dels establiments consultats ha tramés una reclamació a l'OAEC sobre una entitat col·laboradora, i s'ha mostrat molt satisfeta amb la seva resposta .

*“Perquè vam tenir problemes amb l'entitat per l'endarreriment, no venien a fer el control, i perquè ens van dir que ho tinguéssim com ho tinguéssim segur que ens trobarien alguna cosa”.*

#### 6.4.1 Relació amb l'OAEC

En general, la relació directa entre els establiments i l'OAEC és pràcticament nul·la, salvant la que s'ha originat amb motiu de les intervencions o auditories de camp dels tècnics de les EC.

Ara bé, algunes de les enginyeries que treballen pels establiments, s'ha relacionat amb l'OAEC a través de la seva pàgina web, generalment per obtenir informació sobre algun aspecte relacionat amb normativa o entitats de control. I la seva opinió al respecte ha estat positiva.

Un **65% d'establiments s'ha mostrat interessat en rebre informació sobre l'OAEC**, i han facilitat el seu e-mail al final de l'entrevista. La majoria dels que ho han rebutjat, són els propietaris / gerents dels establiments, ja que no és el seu tema.

### 6.5 Conclusions bàsiques Establiments

- En el cas d'activitats agrícoles i ramaderes, els controls/verificacions actuals els han estat imposats, com a tothom, però en aquest sector, per les seves peculiaritats socio-culturals, en ocasions ha costat de comprendre, si més no inicialment.

Es pregunten com allò que sempre havia estat correcte, ara estan obligats a canviar-ho.

La seva manca de coneixement i experiència ha provocat que s'hagin hagut de posar en mans de persones o empreses que els els gestionessin.

S'ha observat que, en determinades zones, es concentren en determinats gestors que porten els expedients de la majoria d'establiments del sector.

- Els titulars de les activitats confien en les enginyeries o enginyers autònoms que han contractat per dissenyar el seu projecte. Són elles les que, generalment, trien les EC, segons la seva conveniència, i és el titular de l'activitat qui generalment paga els honoraris directament a l'EC que els va a fer el control.

- Troben cars els controls, fet que encara s'agreuja quan se'ls dóna un "desfavorable", motiu pel qual han de fer canvis

Fins i tot, en alguns casos, si s'ha considerat que el tècnic es mostrava massa exigent o no l'han considerat prou competent o col·laborador, s'ha canviat d'EC abans de que s'emetés informe, i s'ha tornat a començar tot el control.

- Imatge de col·lapse de les EC pels timings que donen a l'hora d'anar a fer els controls.

La manca d'agilitat de les EC, per anar a fer els controls/verificacions quan ho necessita l'establiment, sobretot quan es tracta de noves activitats, és la queixa més sovintejada, també ho són l'exigència desmesurada, la manca d'adaptació a les activitats, la burocratització, el cost, i la manca de criteris unificats entre tots els agents que intervenen en els controls.

- Els motius de canvi d'EC són, bàsicament, el preu i la disponibilitat de dates per fer els controls.

L'establiment, generalment, té pressa en posar en marxa l'activitat, ja que qualsevol retard li suposa un cost important afegit al pressupost previst (es comenta que finalment molts obren el negoci encara que tinguin el control pendent).

- Establiments i enginyeries creuen que aquest sistema els ha complicat la seva feina, ja que ara han de tractar amb diversos interlocutors (ajuntaments, OGAU, EC i auditors de la Generalitat(referint-se a l'OAEC) i els processos de les llicències s'allarguen molt més que abans, sobretot quan es troben amb disparitat de criteris.

Preferència per tractar amb un únic interlocutor.

- La joventut dels tècnics i els estudis universitaris cursats per alguns d'ells (p.ex. biologia, ciències ambientals...), són sovint aspectes de desconfiança dels establiments i enginyeries envers les EC.

- Es considera que manca informació, senzilla i clara, sobre l'abast i procediments dels controls i/o verificacions que han de passar.

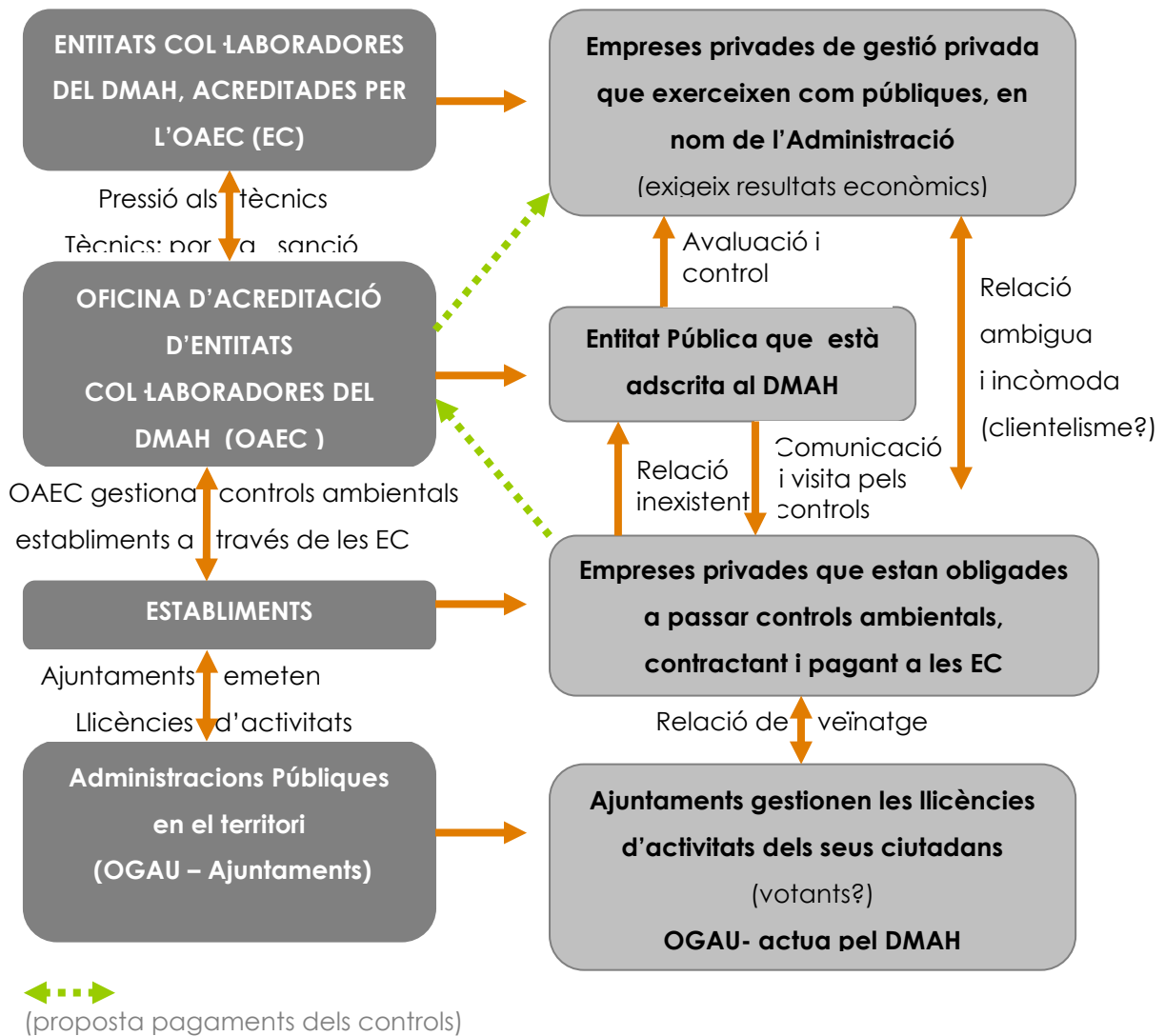


## 7 Conclusions generals de l'estudi

### 7.1 Conclusions

Després de les anàlisis exposades, respecte cadascun dels universos observats, finalment procedim a la seva integració, de manera que es pugui fer una lectura transversal, però àgil, de les principals conclusions que se'n extrauen.

Primerament cal dir que la llei en la que s'emmarquen els controls ambientals, és una llei complexa, entre d'altres motius per les interaccions professionals i econòmiques que suposa, d'una banda l'acreditació d'entitats i tècnics de les EC i d'una altra la realització dels controls/verificacions ambientals dels establiments.



Tal com s'observa en el gràfic precedent, la gestió dels controls ambientals en els que intervé l'OAEC suposa moltes relacions i interaccions, que són força ambigües, i no sempre fàcils ni còmodes pels diferents agents que hi intervenen. També hi ha conflicte d'interessos.

**Globalment**, s'ha considerat que:

- \* **La llei 3/1998** de la intervenció integral de l'Administració ambiental és, encara, una llei molt recent, complexa i oberta pel que fa a la seva interpretació; per tant, també és complexa la seva aplicació i per això es troba a faltar una "normativa complementària" que faciliti el seu compliment.
- \* L'entorn dels controls està conformat per **diversos agents** amb perfils molt diversos i professionalment bastant tancats:
  - Establiments de diversa índole (sectors d'activitat, orientació d'empresa i gestió, magnituds, nivell econòmic...)
  - Administracions públiques de diversos àmbits (local i central, Generalitat i govern municipal i comarcal)
  - Entitats molt competitives entre elles, de diverses magnituds i tipologia de negoci, interessos, història en el món de la inspecció...)
- \* L'**evolució** de les EC i dels controls s'ha valorat com **positiva**.
- \* L'**OAEC** és un organisme que té com **funció primordial** la gestió i control de l'acreditació d'entitats col·laboradores del DMAH, que obté un bon nivell de valoració i respecte per part de les entitats de control acreditades, que són els "ulls" de l'Administració (DMAH), pel que fa als controls/verificacions ambientals.
- \* L'OAEC per dur a terme la seva funció, té assignats una llista de serveis que precisa d'una dotació important de **recursos humans i tècnics**, però els que disposa actualment es perceben com **insuficients**.
- \* Es percep manca de consciència de l'OAEC envers la **realitat de mercat** en la que es mouen les EC. Les Entitats Col·laboradores són empreses privades que han de presentar uns resultats anuals positius i tenen la responsabilitat d'aconseguir-ho, malgrat que facin les seves actuacions en nom del DMAH.

El DMAH i l'OAEC ho han de tenir molt en compte, i procurar que puguin aconseguir els seus objectius empresarials, ja que depenen d'elles per poder gestionar els controls ambientals.

\* La **normativa** dels controls és **molt estricta** i també ho són les **Instruccions Tècniques** (IT). Cal dotar al sistema d'unes directrius més clares i d'unificació en els criteris d'actuació, que permetin realitzar els controls amb uns certs marges de flexibilitat, basats en el sentit comú i la responsabilitat tècnica, i si cal vigilada.

D'aquesta manera, es permetrà treballar als tècnics de les EC amb major tranquil·litat, actuant com ells consideren correcte, i que els establiments no hagin de fer esforços en aspectes de baixa o nul·la transcendència.

\*El **procés d'acreditació** de les EC i, sobretot, de capacitació dels tècnics, que és necessari per dur a terme els controls és llarg, complex, feixuc i car; per tant, cal aconseguir trobar mecanismes en tots els procediments que siguin afavoridors de l'agilitat, en benefici de tots els implicats.

\* La "**finestreta única i integral**" en el DMAH, probablement milloraria l'agilitat dels processos d'acreditació d'EC i capacitació de tècnics.

\* També seria un element més d'**agilització** aconseguir l'estandardització dels models d'actes, informes i comunicacions a nivell informàtic, de la manera més completa però de la forma més senzilla possible.

\* La **formació dels tècnics** de les EC és molt important. Cal seguir-ne organitzant, ja que és la base de la qualitat de l'OAEC, però cal fer-ho ben fet i amb total coordinació entre l'OAEC i les EC.

\* El **tipus d'organització** del DMAH i, concretament de l'OAEC, també afecten a les percepcions del funcionament del sistema.

Per una banda, es percep inseguretats en els tècnics de l'OAEC, provocada tant perquè la majoria de decisions depenen directament de la direcció de l'Oficina o del tècnics del DMAH, com per la manca d'interacció entre tots tècnics del departament. A més, aquesta inseguretats es traspassa als tècnics de les EC i en la manera en què aquests realitzen les seves actuacions (temor a la sanció o pèrdua de l'acreditació).

\* Existeixen **dos perfils d'ajuntaments diferents**, pel que fa a la relació amb les EC.

Hi ha ajuntaments que no admeten de bon grat que siguin les EC les que facin els controls que ells feien abans, i aquests s'acostumen a mostrar **poc col·laboradors** amb elles, quan cal la seva col·laboració en els controls (aportació de documentació). En certa manera, evidencien que han perdut un cert poder.

Per contra, hi ha ajuntaments que n'estan molt contents de l'ajuda que els proporcionen les EC, fent aquests controls, ja que s'han descarregat d'una part important de feina. Aquests mantenen una **actitud molt col·laboradora**, i se'n refien de la feina que fan les EC.

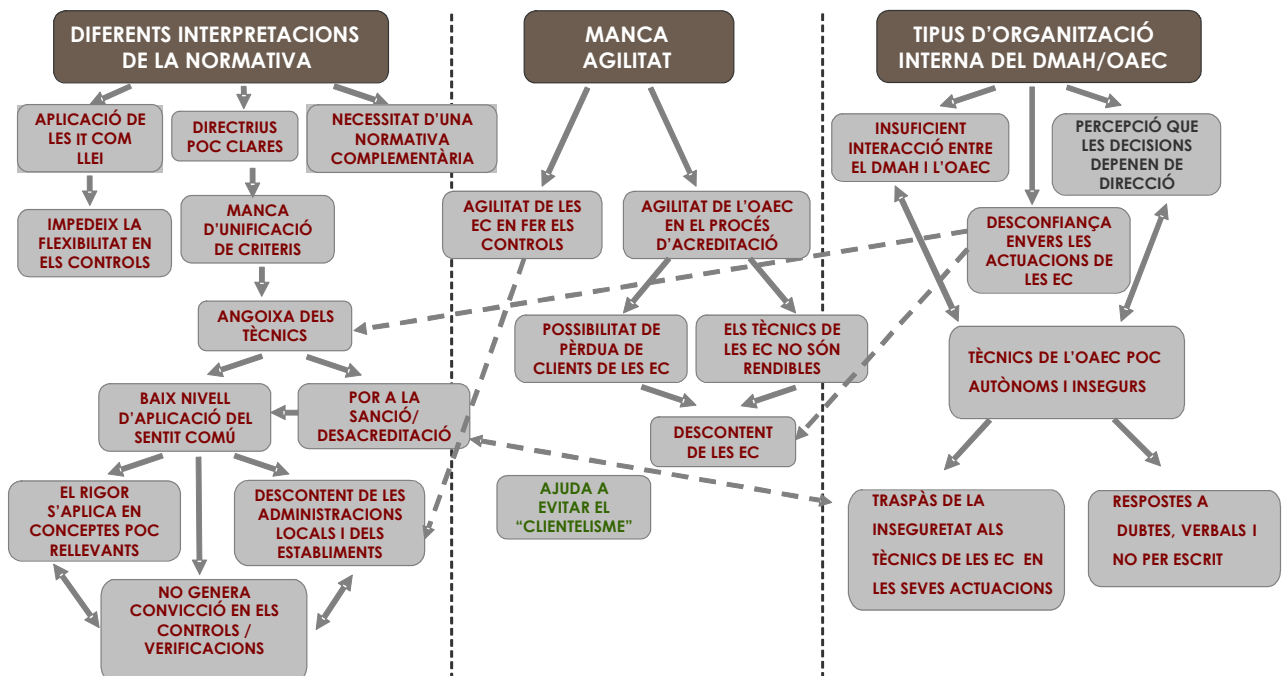
Algunes entitats s'han pronunciat, obertament, que en el futur els ajuntaments externalitzin tots els controls.

\* Les **OGAU** col·laboren amb les EC, defensant-les davant els conflictes que es puguin produir en el territori.

\* Es detecten **mancances d'informació i de formació** dirigida als tècnics dels ajuntaments i d'informació dirigida als establiments.

Per aquest motiu, es proposa que l'OAEC elabori algun tipus document informatiu, de lectura i comprensió fàcil pels establiments, i organitzi o coordini actes o jornades informatives i formatives en el territori, per exemple a través dels consells comarcals.

Finalment, a continuació s'indiquen els **conceptes bàsics** que més afecten al desenvolupament dels controls ambientals, per l'aplicació de la normativa vigent en matèria ambiental, així com les interrelacions que es produeixen.



## 7.2 Expectatives i propostes de futur

Aquesta informació s'ha organitzat separant, per una banda, les propostes concretes sobre serveis i, per un altre banda, la visió de futur més relacionada amb la coordinació dels diferents agents que intervenen en els controls i/o verificacions.

### 7.2.1 Propostes relacionades amb els serveis

**Els serveis que ofereix l'OAEC són complerts i, en general de qualitat**, per tant, no hi ha propostes concretes pel que fa a descripció de nous serveis, per part de cap dels universos consultats.

Ara bé, a banda de definir quins són els atributs que han de contemplar aquests serveis...

- Tenir una postura més activa de defensa de l'acreditació i, per tant de les EC i la seva professionalitat.
- Interrelació amb la resta d'unitats del DMAH.
- Actuar com a "finestreta única i integral" .
- Establir major contacte amb les administracions públiques locals. Informar i formar aquests agents sobre els controls ambientals i com gestionar-los, procurant la interrelació entre tots els agents que hi participen.
- Objectivitat
- Coherència interna en els criteris que s'apliquin
- Connexió directa amb la realitat del mercat (establiments, administracions locals i EC)
- Agilitat en els tràmits
- Disposar d'un comitè d'experts que vetlli per l'ètica i la professionalitat i la correcció tècnica davant conflictes.

Alguns dels participants, fonamentalment les administracions públiques, van afegir-hi aspectes més globals, que no pertanyen a cap servei concret sinó que fan referència a la recerca de fórmules que puguin millorar les gestions que afecten a les diferents seccions del DMAH i a la pròpia OAEC, relacionades amb el controls i verificacions ambientals que fan les EC als establiments.

En primer lloc, i per tal de poder assolir alguns dels atributs esmentats, un dels aspectes que es considera primordial és la **necessitat de dotar l'OAEC d'una estructura de recursos humans** adient als serveis que està oferint, basada en la percepció que

actualment no disposa dels recursos suficients per fer-ho. És a dir, que per oferir un bon nivell de qualitat en tots els serveis que ofereix per acomplir les seves funcions, li manquen recursos.

### **7.2.2 Propostes relacionades amb la Coordinació dels agents**

Hi ha un aspecte que no depèn directament de l'OAEC, però que li afecta, que fa referència a aspectes documentals, considerat aquest com un punt feble del Sistema. Es tracta d'un aspecte que ja s'ha plantejat en diverses ocasions, però que no s'ha acabat d'abordar mai de forma decisiva.

Es proposa que el DMAH, assumint la complexitat de la llei i les dificultats que genera l'aplicació de la normativa que penja d'aquesta, es plantegi l'elaboració de normatives complementàries que facilitin el seu compliment, a fi i efecte que quan les EC hagin de presentar les seves actes i informes, sobre els controls/verificacions efectuats, puguin comptar amb una norma escrita que els indiqui com ho han de fer. D'aquesta manera es podrà aconseguir un nivell d'homogeneïtzació en aquests documents, que ara mateix no existeix.

Es proposa, també, que cada acta/informe emès per les EC vagi acompanyat d'un document final que aporti informació sobre si en el control fet a cada establiment compleix o no respecte al projecte, i a quin nivell el compleix.

I, també, que es simplifiqui el sistema de manera que quan només s'ha de fer un control específic, no sigui necessari moure tota la maquinària, sinó fer únicament aquell control.

### **Ajuda de l'OAEC a la resta dels agents**

Es proposa la unificació documental entre l'OAEC i el DMAH "finestreta única", per tal d'evitar la duplicitat, com ara succeeix.

Tot i que les auditories externalitzades per l'Oficina es consideren correctes, hi ha el convenciment que cal deixar clar als tècnics que les fan, què és important en les auditories, per tal que aprofundeixin en allò que és fonamental (fons) i restin importància a qüestions que són més aviat intrascendents (forma).

Formar els tècnics de les EC a nivell procedimental d'actes i informes i, també, respecte el pronunciament sobre les actuacions que fan. Fa falta fer casos pràctics sobre l'aplicació de criteris davant les mesures que s'obtenen en els controls i verificacions (determinació de límits, sentit comú...)

Formar constantment als tècnics propis i als auditors externs per tal que davant les EC i els clients tinguin "autoritat" professional, no només la de pertànyer al DMAH. La participació i, si és el cas, la formació conjunta amb els tècnics de les EC és positiva, perquè genera vincles.

Cal que l'OAEC i el DMAH siguin molt curosos davant la desacreditació d'una EC, ja que no es poden fer amb bases de coneixement i/o documentals que siguin poc consistents. Es considera que l'OAEC no hauria d'utilitzar aquestes actuacions com element d'imatge de l'entitat.

Respecte l'avaluació de les EC i dels tècnics, es considera que cal fer un mostreig en funció del nombre d'expedients que tramita cada EC i mostrejar tots els tècnics i tenir en compte l'historial de cada tècnic pel que fa al nombre de controls que se li facin.

### 7.3 DAFO

El DAFO constitueix una forma gràfica per exemplaritzar com es posiciona actualment l'**OAEC**, prenent com base l'anàlisi que s'ha fet de les percepcions i suggeriments que ens aporta l'estudi dut a terme.

Comprèn quatre variables: Debilitats, Amenaces, Fortaleses i Oportunitats, distribuïdes en dos eixos, corresponents al present i al futur. En el segon eix es situen les oportunitats i amenaces que es preveuen o intueixen.

FORTALESES	DEBILITATS (internes)
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Va sorgir i està adscrita al DMAH, pel qual està emparada i recolzada.</li> <li>▪ Nombre limitat d'entitats acreditades: volum controlable.</li> <li>▪ La majoria d'EC que fan els controls són entitats solvents i molt professionals.</li> <li>▪ Compta amb tècnics molt ben formats.</li> <li>▪ La llei obliga a passar els controls i el DMAH posa recursos per tal que es vigili el seu compliment.</li> <li>▪ Té el suport de les OGAU i, també, de molts ajuntaments en el territori.</li> <li>▪ Socialment, tota la temàtica mediambiental és avui molt potent, i a la que es destinen i destinaran molts recursos.</li> <li>▪ Els establiments estan a les seves mans, estan obligats per llei a passar els controls i tenen por que se'ls detecti algun tipus d'incompliment d'aquesta.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El sistema d'acreditació d'EC és complex, feixuc i li <b>manca agilitat</b>.</li> <li>▪ Les EC són empreses privades que actuen en nom de l'Administració.</li> <li>▪ Els establiments són els clients de les EC, als que aquests paguen per que els facin els controls.</li> <li>▪ L'OAEC està absolutament lligada a les lleis i a la normativa que l'acompanya. Manquen criteris clars, pel que fa a la interpretació i aplicació de la normativa.</li> <li>▪ <b>Diferents interpretacions de la normativa</b>, fet que genera inseguretat i controvèrsia. No es disposa d'una "normativa complementària" a la llei que contribueixi a facilitar la interpretació.</li> <li>▪ Necessita molts RRHH, tècnics i econòmics per funcionar bé.</li> <li>▪ Manca d'autonomia i seguretat dels tècnics de l'OAEC, vinculada al <b>tipus d'organització</b> (OAEC i DMAH).</li> <li>▪ Insuficient conscienciació als ajuntaments i als establiments</li> <li>▪ Desconfiança respecte la professionalitat i la ètica de les EC.</li> </ul>
OPORTUNITATS	AMENACES (externes)
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Poder demostrar a les EC, amb fets, la competència de l'OAEC.</li> <li>▪ Poder formar els tècnics de les EC tal com considera adequat.</li> <li>▪ Obtenir bona imatge a través de les EC.</li> <li>▪ Col·laborar positivament amb els ajuntaments, si es planteja la gestió dels controls com suport per aquests.</li> <li>▪ Poder gestionar la "Qualitat Ambiental" de Catalunya.</li> <li>▪ Reestructurar la gestió, si incrementa la confiança en les EC.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La majoria d'entitats acreditades són empreses potents, nacionals o multinacionals, que poden pressionar l'OAEC, fins i tot "políticament".</li> <li>▪ L'OAEC depèn de com treballin les EC. Les ha de tenir mínimament satisfetes, ja que no són fàcilment substituïbles, les necessita.</li> <li>▪ Reglamentació europea per la qual només s'admeti l'existència d'una entitat d'acreditació per país.</li> <li>▪ Els establiments no veuen amb bons ulls els controls ambientals, només els obre la porta l'obligació de passar-los.</li> </ul>



## 8 Indicacions pel disseny d'una Carta de Serveis per l'OAEC

Tenint en compte les conclusions de l'estudi i el DAFO elaborat, s'ha procedit a determinar quins són els factors de qualitat de servei per l'OAEC, a valorar la seva gestió actual i a proposar continguts pel disseny d'una **Carta de Serveis**, és a dir els **compromisos** que pren l'OAEC per dur a terme les seves funcions.

Al mateix temps, tal i com s'ha demanat a CERES, es presenten unes primeres **propostes** per a la construcció d'un **Sistema d'Indicadors** que permeti avaluar l'acompliment d'aquests compromisos, presentats públicament en aquesta Carta de Serveis.

La futura Carta de Serveis de l'OAEC s'haurà de basar en els compromisos que aquesta Oficina consideri, doncs, que pot arribar a assumir, i que lògicament hauran d'ésser descrits amb el màxim detall possible. Ara bé, cal fer la consideració que l'excés de compromís, pot comportar risc de fracàs quan s'avalui la pròpia gestió en funció del nivell d'acompliment dels compromisos acceptats. Per tant, recomanem molta cura en la decisió de quins són els compromisos i quins són els nivells que, per cadascun d'ells, l'OAEC està en condicions de poder assolir realment.

### 8.1 Anàlisi d'expectatives: factors de qualitat associats als serveis de l'OAEC

SERVEIS ACTUALS DE L'OAEC	FACTORS DE QUALITAT PER SERVEI
a) <b>Gestionar el sistema d'acreditació i d'auditoria</b> de les EC i del seu personal tècnic	<ul style="list-style-type: none"><li>- Agilitat en els tràmits</li><li>- Col·laboració amb les EC i els seus tècnics</li><li>- Durada del procés d'acreditació</li><li>- Índex d'incidències</li></ul>

<p>b) Dur a terme les <b>actuacions d'avaluació de la capacitat</b> i les relatives a la pèrdua d'aquesta condició del personal adscrit a les EC</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formació adequada dels auditors</li> <li>- Professionalitat dels auditors</li> <li>- Unificació de criteris</li> <li>- Rigor aplicat durant l'auditoria</li> <li>- Índex d'incidències</li> <li>- Objectivitat en les desacreditacions</li> </ul>
<p>c) <b>Intervenir i fer el seguiment de les actuacions</b> de les EC</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Unificació de criteris</li> <li>- Comptar amb auditors experts</li> <li>- Evitar mostrar divergències amb els tècnics de les EC davant els establiments (clients de les EC)</li> <li>- Fer les intervencions in situ, quan es fa el control, o en un moment proper</li> <li>- Acceptació de flexibilitat i adaptació a la realitat dels establiments</li> <li>- Acceptació dels criteris dels tècnics de les EC (confiança)</li> <li>- Sense cost per les EC</li> <li>- Índex d'incidències</li> <li>- Evitar controls innecessaris, no exigits per la llei</li> <li>- Aplicació equitativa de controls per entitats i tècnics</li> <li>- Optimització constant de procediments (actes i informes)</li> </ul>

<p>d) <b>Proposar i coordinar l'elaboració d'instruccions tècniques</b> sobre equips, procediments de presa de mostra i anàlisi, mesura, calibratge, auditoria, verificació i les <b>instruccions sobre requisits de formació i experiència del personal</b> de les EC</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Considerar les IT com guies i no lleis</li> <li>- Disposar d'una "normativa complementària" a la llei, referent a procediments i criteris</li> <li>- Escoltar les demandes de IT de les EC</li> <li>- Procurar la participació de les EC, com experts, en els continguts i redacció de les IT</li> </ul>
<p>e) <b>Organitzar programes de formació</b> adreçats al personal tècnic de les entitats col·laboradores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La qualitat de ponents i continguts</li> <li>- Inclusió de pràctica sempre que sigui possible</li> <li>- Utilitat</li> <li>- Freqüència</li> <li>- Temàtiques variades, responent a totes les tipologies d'acreditació</li> <li>- Bona organització</li> <li>- De durada necessària, sense excés de jornades</li> <li>- VEGEH (a diferents llocs d'Espanya)</li> </ul>
<p>f) <b>Organitzar i coordinar exercicis d'intercomparació</b> per tal de garantir la qualitat i uniformitat dels resultats analítics, assajos, informes i dictàmens de les actuacions realitzades per les EC</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ben organitzats</li> <li>- De durada adequada</li> <li>- Freqüència</li> <li>- Fer-ne per tota mena de mesures/tipologies d'acreditacions</li> <li>- Fer arribar els resultats amb promptitud</li> </ul>

<p>g) <b>Instruir el procediment sancionador</b> regulat en aquesta Llei.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Justificació i documentació de les sancions</li> <li>- Objectivitat: aplicar els mateixos criteris en totes les valoracions prèvies a la instrucció de sanció</li> </ul>
<p>h) <b>Gestionar el sistema de qualitat de l'OAEC i el sistema d'acreditació</b>, d'acord amb les normes europees aplicables als organismes d'acreditació.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicar els controls d'avaluació corresponents</li> <li>- Fer autocrítica interna</li> <li>- Complir amb els compromisos presos i avaluar el compliment</li> </ul>
<p>i) <b>Informar i col·laborar en matèria d'acreditació d'EC amb els locals que ho sol·licitin.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organitzar activitats que contribueixin a la col·laboració de les EC amb l'administració local</li> <li>- Escoltar i acostar les EC i les Adm. Públiques</li> </ul>
<p><b>ASPECTES GENERALS DEL SERVEI</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- RRHH i tècnics suficients</li> <li>- Fer accions per prestigiar la imatge de les EC</li> <li>- Actitud de defensa de la tasca de les EC davant qualsevol agent</li> <li>- Coordinació entre els diferents departaments del DMAH i l'OAEC</li> <li>- Bon nivell de formació dels tècnics de l'Oficina</li> <li>- Experiència demostrable en camp dels tècnics de l'Oficina</li> <li>- Respondre per escrit a les consultes i dubtes que rep l'OAEC</li> <li>- Agilitat en la resposta a consultes i dubtes</li> <li>- Actualització constant del Web</li> <li>- Procurar per l'agilitat de les EC en la realització dels controls, d'acord en els terminis dels ajuntament per les llicències</li> <li>- Tasques de difusió de la importància dels controls</li> </ul>

## 8.2 Anàlisi de la gestió actual

A partir de la descripció dels factors de qualitat associats a cadascun dels serveis, s'ha procedit a anotar, a la taula adjunta, quin és el valor actual que es coneix de cadascun d'ells, i quin és l'estàndard/òptim al que l'OAEC hauria d'arribar per aconseguir l'excel·lència en el servei.

SERVEIS ACTUALS DE L'OAEC	FACTORS DE QUALITAT, PER SERVEIS	VALOR ACTUAL	VALOR ESTÀNDARD / ÒPTIM
a) <b>Gestionar el sistema d'acreditació i d'auditoria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Agilitat en els tràmits</li> <li>- Col·laboració amb les EC i els seus tècnics</li> <li>- Durada del procés d'acreditació</li> <li>- Índex d'incidències</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mig-baixa</li> <li>- Alta</li> <li>- Molt llarg (fins 2a)</li> <li>- Bastants</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alta</li> <li>- Molt alta</li> <li>- Mínima (3 mesos)</li> <li>- Les mínimes</li> </ul>
b) <b>Dur a terme les actuacions d'avaluació de la capacició</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivell de formació dels auditors</li> <li>- Professionalitat dels auditors</li> <li>- Unificació de criteris</li> <li>- Rigor aplicat durant l'auditoria</li> <li>- Índex d'incidències</li> <li>- Objectivitat en les desacreditacions</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alt</li> <li>- Mig-alta</li> <li>- No</li> <li>- Excessiu</li> <li>- Mitjà</li> <li>- Baixa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Molt alt</li> <li>- Molt alta</li> <li>- Sí (entre agents)</li> <li>- Alt (sentit comú)</li> <li>- Baix: les mínimes</li> <li>- Absoluta</li> </ul>
c) <b>Intervenir i fer el seguiment de les actuacions de les EC</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Unificació de criteris</li> <li>- Comptar amb auditors experts</li> <li>- Evitar mostrar divergències amb els tècnics de les EC davant els establiments</li> <li>- Fer les intervencions in situ, quan es fa el control, o en un moment proper</li> <li>- Acceptació de flexibilitat i adaptació a la realitat dels establiments</li> <li>- Acceptació dels criteris dels tècnics de les EC (confiança)</li> <li>- Sense cost per les EC</li> <li>- Índex d'incidències</li> <li>- Evitar controls innecessaris, no exigits per la llei</li> <li>- Aplicació equitativa de controls per entitats i tècnics</li> <li>- Optimització constant de procediments (actes i informes)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Baix</li> <li>- Mitjà</li> <li>- No</li> <li>- No (3m a 1 any)</li> <li>- No</li> <li>- No</li> <li>- Cost alt</li> <li>- Alt (injustes)</li> <li>- No</li> <li>- No</li> <li>- No</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alt</li> <li>- Alt</li> <li>- Si</li> <li>- Si (màxim 1 mes)</li> <li>- Si</li> <li>- Si</li> <li>- Cost baix o Nul</li> <li>- Baix (ben justificat)</li> <li>- Si (al màxim)</li> <li>- Si</li> <li>- Si</li> </ul>

d) <b>Proposar i coordinar l'elaboració d'IT i les instruccions sobre requisits de formació i experiència del personal de les EC</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Considerar les IT com guies i no lleis</li> <li>- Disposar d'una "normativa complementària" a la llei, referent a procediments i criteris</li> <li>- Escoltar les demandes de IT de les EC</li> <li>- Procurar la participació de les EC, com experts, en els continguts i redacció de les IT</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No</li> <li>- No</li> <li>- Mitjana</li> <li>- Mitjana</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si</li> <li>- Si</li> <li>- Alta</li> <li>- Alta</li> </ul>
e) <b>Organitzar programes de formació.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La qualitat de ponents i continguts</li> <li>- Inclusió de pràctica quan sigui possible</li> <li>- Utilitat</li> <li>- Freqüència</li> <li>- Temàtiques variades, responent a totes les tipologies d'acreditació</li> <li>- Bona organització</li> <li>- De durada necessària, sense excés de jornades</li> <li>- VEGEH (a diferents llocs d'Espanya)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alt</li> <li>- Mitjana</li> <li>- Alta</li> <li>- Mitjana (+abans)</li> <li>- Mitjana</li> <li>- Bona</li> <li>- No tots</li> <li>- No</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Molt alt</li> <li>- Alta</li> <li>- Molt alta</li> <li>- Alta (quan cal)</li> <li>- Alta</li> <li>- Molt bona</li> <li>- Tots</li> <li>- Si (alternança)</li> </ul>
f) <b>Organitzar i coordinar exercicis d'intercomparació</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ben organitzats</li> <li>- De durada adequada</li> <li>- Freqüència</li> <li>- Fer-ne per tota mena de mesures/ tipologies d'acreditacions</li> <li>- Fer arribar els resultats amb promptitud</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No sempre</li> <li>- Bastant</li> <li>- Baixa</li> <li>- Per la majoria</li> <li>- No sempre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sempre</li> <li>- Molt (la justa)</li> <li>- Alta (1/any)</li> <li>- Totes les que ho admetin</li> <li>- Sempre</li> </ul>
g) <b>Instruir el procediment sancionador</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Justificació i documentació de les sancions</li> <li>- Objectivitat: aplicar els mateixos criteris en totes les valoracions prèvies a la instrucció de sanció</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No sempre</li> <li>- No sempre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sempre</li> <li>- Sempre</li> </ul>
h) <b>Gestionar el sistema de qualitat de l'OAEC i el sistema d'acreditació</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicar els controls d'avaluació corresponents</li> <li>- Fer autocrítica interna</li> <li>- Complir amb els compromisos presos i avaluar-ne l'acompliment</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ?</li> <li>- ?</li> <li>- ?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tots</li> <li>- Si, constant</li> <li>- Si (tracking)</li> </ul>
i) <b>Informar i col·laborar en matèria d'acreditació d'EC amb els locals que ho sol·licitin.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organitzar activitats que contribueixin a la col·laboració de les EC amb l'administració local</li> <li>- Escoltar les EC i les Adm. Públiques</li> <li>- Apropar les EC i les Adm. Públiques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No</li> <li>- Insuficient</li> <li>- Insuficient</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si</li> <li>- Si</li> <li>- Si</li> </ul>

<b>ASPECTES GENERAIS DEL SERVEI</b>	- RRHH i tècnics suficients	- No	- Si
	- Fer accions per prestigiar la imatge de les EC	- No	- Si
	- Actitud de defensa de la tasca de les EC davant qualsevol agent	- No	- Si
	- Coordinació entre els diferents departaments del DMAH i l'OAEC	- No/Insuficient	- Si/Total
	- Bon nivell de formació dels tècnics de l'Oficina	- Bastant (dif.)	- Molt alt
	- Experiència demostrable en camp dels tècnics de l'Oficina	- Insuficient (dif.)	- Alt
	- Respondre per escrit a les consultes i dubtes que rep l'OAEC	- Sovint no es fa	- Sempre i ràpid (email-màxim 1set)
	- Agilitat en la resposta a consultes i dubtes	- Alta	- Molt alta (immed. màx. 1 set.)
	- Actualització constant del Web	- Bastant	- Molt alta
	- Procurar per l'agilitat de les EC en la realització dels controls, d'acord en els terminis dels ajuntament per les llicències	- ¿	- Si
	- Desenvolupar accions de difusió sobre la importància dels controls ambientals	- No	- Si
	- Reduir al màxim les incidències evitables	- Mitjanament	- Sempre
	- Gestionar correctament les incidències	- Mitjanament	- Sempre
	- Mantenir reunions periòdiques amb les EC per fer el seguiment de la gestió d'acreditacions i controls	- No	- Si (semestral)
	- Impulsar trobades interprofessionals pels tècnics de les EC	- No	- Si (1 anual)

## **8.3 Identificació dels compromisos de futur que l'OAEC hauria d'assumir**

De fet, els compromisos de futur que l'OAEC hauria d'assumir estan absolutament vinculats als factors de qualitat identificats en les diferents àrees de servei actuals de l'OAEC.

### **8.3.1 Identificació de compromisos de futur**

A continuació es presenten, per àrees, els compromisos que s'han identificat a partir de les conclusions de l'estudi. Ara bé, els compromisos que prengui l'OAEC, i faci públics a través de la seva Carta de Serveis, han de ésser assumibles.

#### **8.3.1.1 Gestió del sistema d'acreditació i auditoria**

- Agilitat màxima en els tràmits:
  - . comptant amb l'estructura de "finestreta única integral"
  - . minimitzant al màxim la durada del procés d'acreditació, mitjançant el seguiment continu d'aquests, per tal que no sigui la gestió de l'Oficina la responsable de l'endarreriment de cap procés.
- Procurar la màxima col·laboració de l'Oficina amb les EC i els seus tècnics: treballant colze-a-colze, no enfrontats, ni en posició de superioritat
- Tenir i demostrar la màxima confiança amb les EC i reconèixer la professionalitat dels seus tècnics, quan ja han estat acreditats per l'Oficina

#### **8.3.1.2 Actuacions d'avaluació per la capacitació i la desacreditació de tècnics**

- Exigir formació adequada dels auditors: cap auditor hauria de estar menys format en la matèria que audita que els tècnics als quals avalua
- Exigir alt nivell de professionalitat als auditors: que apliquin el màxim rigor, però també el sentit comú en les seves auditories



### 8.3.1.3 Intervencions i seguiment de les actuacions de les EC

- Comptar amb auditors experts: que generin autoritat entre els tècnics
- Evitar mostrar divergències amb els tècnics de les EC davant els gerents dels establiments: discutir les divergències amb els tècnics fora de l'establiment
- Evitar que es produeixi cap control en data llunyana a la del control realitzat: fer les auditories i intervencions en el mateix moment "in situ" o en un moment proper a la realització del control, per evitar molèsties i incidències
- Acceptació de flexibilitat: adaptació i comprensió de l'entorn que envolta cada establiment, sempre que no sigui perjudicial a nivell ambiental (per adaptació a la realitat dels establiments)
- Posar accent en els aspectes que realment són rellevants: atorgant un nivell inferior d'exigència aquells que no ho són, per què no poden afectar al medi.
- Demostrar confiança amb les EC acreditades, tenint en compte, escoltant, respectant, i acceptant si és oportú, els criteris dels tècnics de les EC
- Evitar els controls innecessaris o no justificats: fer només aquells que estan fonamentats en una mala praxis prèviament analitzada (amb o sense denúncia)
- Minimitzar o evitar, si és possible, el cost per les EC dels controls als que no obliga la llei
- Procurar l'equitat en els controls/intervencions: aplicació equitativa de controls per entitats i tècnics, a tots els tècnics i a totes les entitats, amb els mateixos paràmetres i amb objectivitat
- Vetllar per l'optimització constant del sistema: pel que fa a procediments (actes i informes)

### 8.3.1.4 Instruccions tècniques (IT)

- Funció definida: definir quina és la funció de les IT, són llei o guies?; si són guies d'ajuda, no fer-les complir com llei i comunicar-ho als auditors
- Integració, com experts, dels tècnics de les EC, procurar la participació de les EC, en els continguts i redacció de les IT, escoltar les seves demandes i incorporar totes les propostes que puguin contribuir a la millora del sistema, mitjançant l'anàlisi de les aportacions dels propis tècnics i comptant amb la valoració i acord de l'AdEAC

### 8.3.1.5 Programes de formació

- Dissenyar programes de qualitat pel que fa a ponents i continguts:
  - . gestionats/coordinats directament per l'OAEC
  - . amb ponents experts en les matèries que s'imparteixen (coneixements igual o superiors als dels "alumnes")
  - . continguts tècnics actuals i d'interès
  - . mètodes pedagògics adequats, aportant als mateixos el màxim de casos pràctics possibles,
  - . comprovant que els tècnics i EC estiguin satisfets
  - . tenint en compte els seus suggeriments, així com també les seves queixes
- Útils: cal que els cursos i jornades formatives tinguin la màxima aplicació possible en els controls/verificacions
- Freqüents i de la durada justa: la freqüència ha d'anar vinculada a la demanda i a la oferta externa (tant de l'AdEAC com d'altres institucions) i la durada al contingut, ja que cal que sigui ajustada, però no excessivament densos
- Temàtiques variades: responent a totes les tipologies d'acreditació i vectors
- Ben organitzats: vetllant perquè tots els programes deixin un pòsit de satisfacció en els "alumnes" i analitzant amb rigor els suggeriments i queixes aportades per aquests
- Realitzar cursos arreu d'Espanya per les entitats de VEGEH

### 8.3.1.6 Exercicis d'Intercomparació

- Interessants i amb la freqüència adequada (mínim un per any i vector)
- Ben organitzats: cobertura de totes les tipologies, sense errades organitzatives, amb un alt nivell de representació d'EC i tècnics, amb tutors experts, de la durada òptima en cada cas, fent arribar els resultats comparats amb promptitud, i analitzant sempre la seva satisfacció queixes i suggeriments

### 8.3.1.7 Procediment sancionador

- Objectivitat: anàlisi a fons i disposició de documentació que justifiqui les sancions, aplicant els mateixos criteris en totes les valoracions prèvies a la instrucció de sanció

### **8.3.1.8 Sistema de qualitat de l'OAEC**

- Aplicar els controls d'avaluació corresponents: els que exigeix la UE
- Fer autocrítica interna: establint un sistema per tal de trobar defectes i proposar millores en la gestió interna de l'OAEC
- Comptar amb informació procedent dels diferents agents que intervenen en les acreditacions i controls/verificacions ambientals dels establiments, respecte a satisfacció amb la gestió de l'OAEC, per tal d'avaluar-la i millorar-la.

### **8.3.1.9 Informar i col·laborar amb els ens locals**

- Organitzar activitats que contribueixin a la col·laboració de les EC amb l'administració local
- Escoltar i acostar les EC i les Adm. Públiques

### **8.3.1.10 Aspectes generals del servei**

- Disposar dels recursos humans i tècnics, suficients i competents, per poder dur a terme les funcions de l'OAEC
- Coordinació entre els diferents departaments del DMAH i l'OAEC
- Gestionar els serveis de l'Oficina de forma eficient i resolutiva, procurant que els tècnics de l'OAEC es percebin com segurs, suficientment autònoms i amb criteri propi davant les EC
- Mantenir l'excel·lència en el tracte, tant a nivell personal com telefònic
- Respondre amb agilitat i per escrit a les consultes que rep l'OAEC
- Disposar d'una "normativa complementària" a la llei, referent a procediments i criteris: ja que la normativa actual és complexa i deixa molt espai a la interpretació
- Unificar els criteris tècnics i administratius en el marc de la normativa vigent
- Fer accions per prestigiar la imatge de les EC
- Tenir una actitud constant de defensa de la tasca de les EC davant qualsevol agent, i si una EC no és competent, o bé genera desconfiança al DMAH, desacreditar-la de forma argumentada
- Vetllar per l'agilitat de les EC en la realització dels controls, d'acord en els terminis que donen els ajuntaments per la gestió de les llicències d'activitats
- Assolir un bon nivell de formació especialitzada dels tècnics de l'Oficina
- Generar experiència en camp pels tècnics de l'OAEC en totes les tipologies
- Procurar l'assoliment del nivell tècnic i administratiu dels nous tècnics que s'incorporin a l'Oficina: durant un període de temps hauran d'assistir a un tècnic senior (aprenentatge acompanyat)
- Actualització constant del Web en tots els seus continguts

- Reduir al màxim les incidències evitables: creant els mecanismes necessaris, per tal que així sigui.
- Gestionar correctament les incidències, suggeriment i queixes, per millorar
- Impulsar accions de difusió en el territori sobre els controls ambientals: sobre la importància dels controls i el sistema establert per fer-los
- Mantenir reunions periòdiques amb les EC per fer el seguiment de la gestió d'acreditacions i controls
- Impulsar contactes interprofessionals: trobades periòdiques de tècnics per tipologies (mínim 1 anual)

### 8.3.2 Proposta per a la construcció d'un Sistema d'indicadors per avaluar els compromisos assumits a la Carta de Serveis de l'OAEC

Entenem com sistema d'indicadors, el disseny d'un model o marc descriptiu que permeti diagnosticar, mesurar o monitoritzar el progrés d'un concepte o acció determinada, o avaluar accions o polítiques concretes. Així, davant una necessitat d'informació, basada en indicadors, es poden construir diferents sistemes d'indicadors, segons la perspectiva des de la qual es vol observar un determinat fenomen.

Ara bé, qualsevol sistema d'indicadors que es dissenyi, cal que responguin a algunes premisses bàsiques: ha de ser interpretable i cal que tingui referents comparatius.

Creiem que al dissenyar un sistema d'indicadors el més important és en primer lloc, tenir clar quin és l'objectiu d'aquest i qui l'ha d'utilitzar, i en segon lloc definir quins són els conceptes que es volen abordar amb ell, és a dir, quins són els elements claus que conformaran la seva estructura.

Posteriorment cal fer, d'una banda la recerca de quins són els indicadors que permetran l'avaluació de cada concepte, i paral·lelament cal descriure els tipus de mesures que s'aplicaran per avaluar cadascun d'ells.

Partint d'aquesta base, proposem el disseny d'un **sistema d'indicadors de tipus relatiu, basat en indicadors de perfil qualitatiu i quantitatiu**, que en el futur permeti avaluar a l'OAEC l'acompliment dels compromisos publicats a la seva Carta de Serveis, ja que aquest sistema basa la seva interpretació en la comparació de cada valor obtingut amb un valor referencial (en aquest cas amb les percepcions actuals de tots els agents implicats en el

sistema d'acreditació d'entitats col·laboradores del DMAH i els controls que aquestes duen a terme en nom seu).

A continuació fem una proposta d'indicadors (factors de qualitat) que emergeix de les conclusions d'aquest estudi. Per a cada indicador es proposen, també, els tipus de mesures que considerem oportunes per avaluar-los i, finalment, quantificar els resultats obtinguts.

Més endavant, també caldrà definir quins han d'ésser els mitjans tècnics per a la recollida d'informació referent als indicadors que finalment conformin el sistema d'avaluació de l'OAEC.

La proposta d'**Indicadors** que segueix, s'ha elaborat en el supòsit que els compromisos presos a la Carta de Serveis fossin els que s'han anotat en l'apartat anterior. Només s'han indicat les mesures quantitatives, tot i que, en qualsevol cas, caldrà que l'OAEC defineixi els terminis de compromís de cadascuna d'elles.

*Nota: (PQ) significa: percepció qualitativa*

### 8.3.2.1 Gestionar el sistema d'acreditació i auditoria

- Agilitat en els tràmits
  - Temps mitjà d'execució dels diferents tràmits (dies)
  - Nombre de queixes rebudes en quant a la demora en l'execució dels tràmits
- Col·laboració amb les EC i els seus tècnics
  - Nivell de satisfacció de les entitats col·laboradores (%)
  - Nombre de queixes rebudes en quant a la manca de col·laboració
- Durada del procés d'acreditació
  - Temps que transcorre des que una EC inicia el procés d'acreditació fins que l'obté (dies)
  - Temps que transcorre des que s'inicia el procés d'acreditació d'un tècnic fins que l'obté (dies)
  - Nombre de queixes rebudes en quant a la durada dels processos d'acreditació d'EC i tècnics (% anual sobre el nombre d'acreditacions)
- Índex d'incidències
  - Nombre d'incidències per procés d'acreditació
  - Temps de resolució de les incidències (dies)

### 8.3.2.2 Actuacions avaluació capacitació

- Formació adequada dels auditors (PQ)
- Professionalitat dels auditors (PQ)
- Unificació de criteris (PQ)
- Rigor aplicat durant l'auditoria (PQ)
- Índex d'incidències(% d'incidències sobre el total d'actuacions per avaluar la capacitació)
  - Nombre d'incidències per actuacions (%)
  - Temps de resolució de les incidències (dies)

### 8.3.2.3 Intervenir i fer el seguiment de les actuacions

- Unificació de criteris (PQ)
- Comptar amb auditors experts
  - Anys d'experiència dels auditors com experts en la tipologia d'activitats en les quals realitzen el seguiment de les actuacions
  - Nombre de queixes rebudes en quant a la professionalitat dels auditors
- Evitar mostrar divergències amb els tècnics de les EC davant els establiments (PQ)
- Moment de les intervencions (in situ, quan es fa el control, o en un moment proper)
  - Temps que transcorre des que una entitat realitza el control fins que l'OAEC fa el seguiment de l'actuació (dies)
  - Nombre de seguiments que es fan mentre les EC estan realitzant els controls (%)
- Acceptació de flexibilitat (capacitat d'adaptació a la realitat dels establiments) (PQ)
- Posar accent en els aspectes que realment són rellevants (actitud)
- Acceptació dels criteris dels tècnics de les EC (confiança) (PQ)
- Evitar controls innecessaris, no exigits per la llei
  - Nombre de controls realitzats a una EC(% de controls no obligatoris sobre el total de controls realitzats)
  - Nombre de seguiments realitzats a un tècnic. (% de controls no obligatoris sobre el total de controls realitzats)
  - Nombre de seguiments realitzats sobre el total d'actuacions realitzades per tècnic
- Aplicació equitativa de controls per entitats i tècnics
  - Nombre de seguiments per any a cada EC (% sobre el total de controls efectuats a les EC)
  - Nombre de seguiments per any i tècnic (% de seguiments realitzats a cada tècnic, sobre el total de controls efectuats als tècnics d'una mateixa EC)
- Optimització constant de procediments (actes i informes) (PQ)
- Índex d'incidències

- Nombre d'incidències per actuacions (% d'incidències sobre el total d'actuacions)
- Temps de resolució de les incidències (dies)

#### 8.3.2.4 Instruccions tècniques

- Considerar les IT una les guies i no una llei
  - Nombre d'expedients oberts pel no compliment d'una IT (% sobre total d'expedients oberts)
  - Nombre de sancions establertes pel no compliment d'una IT (% sobre total de sancions)
- Escollar les demandes de IT que facin les EC (PQ)
- Procurar la participació de les EC, com experts, en els continguts i redacció de les IT (PQ)

#### 8.3.2.5 Programes de formació

- Qualitat pel que fa a ponents i continguts
  - Nivell de satisfacció dels "alumnes" (%)
  - Nombre de queixes i suggeriments rebuts en quant a la vàlua dels ponents
  - Anys d'experiència dels ponents com experts en la matèria que imparteixen
  - Nombre de queixes i suggeriments rebuts en quant a la qualitat dels continguts
  - Percentatge de resposta a queixes (% sobre queixes rebudes)
  - Demora en la resposta a les queixes rebudes (% sobre queixes rebudes)
- Inclusió de pràctica sempre que sigui possible
  - Nombre d'hores de pràctica per curs
- Utilitat
  - Nivell de satisfacció dels "alumnes"
  - Índex de tècnics acreditats que assisteixen als cursos que s'organitzen (% sobre els alumnes potencials)
  - Nombre de tècnics que estan en procés d'acreditació i assisteixen als cursos (% sobre els alumnes potencials)
- Freqüència
  - Nombre de cursos realitzats durant un any i vector
- Temàtiques variades, responent a totes les tipologies d'acreditació
  - Nivell de cobertura de tipologies (% per tipologia)
  - Nombre de cursos realitzats per temàtica durant un any
- Bona organització
  - Nivell de satisfacció dels "alumnes" (%)
  - Nombre de queixes i suggeriments rebuts en quant a l'organització dels cursos
  - Percentatge de resposta a queixes (% sobre queixes rebudes)

- Demora en la resposta a les queixes rebudes (% sobre queixes rebudes)
- De durada necessària, sense excés de jornades
  - Nombre d'hores de durada dels cursos
  - Nombre de queixes i suggeriments rebuts en quant a la durada dels cursos
  - Percentatge de resposta a queixes (% sobre queixes rebudes)
  - Demora en la resposta a les queixes rebudes (% sobre queixes rebudes)
- VEGEH (fer-los a diferents punts d'Espanya)
  - Llocs de realització dels cursos (%)

### 8.3.2.6 Exercicis d'intercomparació

- Ben organitzats
  - Nivell de satisfacció de les EC participants (%)
  - Nombre de queixes i suggeriments presentats
  - Percentatge de resposta a queixes (% sobre queixes rebudes)
  - Demora en la resposta a les queixes rebudes (% sobre queixes rebudes)
- De durada adequada
  - Nombre d'hores de durada dels exercicis
  - Nombre de queixes i suggeriments rebuts en quant a la durada dels exercicis
  - Percentatge de resposta a queixes (% sobre queixes rebudes)
  - Demora en la resposta a les queixes rebudes (% sobre queixes rebudes)
- Freqüència
  - Nombre d'exercicis realitzats per any
- Fer exercicis d'intercomparació per tota mena de mesures/tipologies d'acreditacions
  - Nivell de cobertura de tipologies (%)
  - Nombre d'exercicis realitzats per mesura i any
- Fer arribar els resultats amb promptitud
  - Temps que transcorre des de la finalització dels exercicis fins que s'envien els resultats a les EC participants (dies)

### 8.3.2.7 Procediment sancionador

- Objectivitat: justificació i documentació de les sancions (PQ)
- Aplicar els mateixos criteris en totes les valoracions prèvies a la instrucció de sanció (PQ)

### 8.3.2.8 Sistema d'avaluació de qualitat de l'OAEC

- Aplicar els controls d'avaluació corresponents (PQ)



- Fer autocrítica interna (PQ)
  - Nombre i tipus de disfuncions a l'OAEC. Creació d'un registre en el qual els tècnics de l'OAEC indiquin tots els aspectes de funcionament intern que consideren que no funcionen correctament, acompanyats dels suggeriments i compromisos de millora
- Complir amb els compromisos presos i avaluar l'acompliment
  - Fer estudis del tipus tracking amb els diferents agents implicats en els controls ambientals, per analitzar tant l'evolució de la satisfacció envers els serveis de l'OAEC (%) i les EC (%), com el grau d'acompliment dels compromisos assolits per l'OAEC en la seva carta de serveis (%).

### 8.3.2.9 Informar i col·laborar amb els ens locals

- Organitzar activitats que contribueixin a la col·laboració de les EC amb l'administració local
- Escoltar i acostar les EC i les Adm. Públiques (nombre/any i PQ)

### 8.3.2.10 Aspectes generals del servei

- Recursos humans i tècnics suficients
  - Nivell de cobertura de les funcions i objectius de l'OAEC (%; PQ)
- Fer accions per prestigiar la imatge de les EC
  - Nivell de satisfacció de les EC (%)
- Actitud de defensa de la tasca de les EC davant qualsevol agent
  - Nivell de satisfacció de les EC (%)
- Coordinació entre els diferents departaments del DMAH i l'OAEC
  - Existència de coordinació (percepció basada en l'experiència de les EC) (PQ)
- Bon nivell de formació dels tècnics de l'Oficina
  - Percentatge d'hores/tècnic/any de formació especialitzada del personal de l'oficina
- Experiència demostrable en camp
  - Nombre de sortides per tècnic i any, per fer treball de camp
- Gestionar els serveis de l'Oficina de forma eficient i resolutiva, procurant que els tècnics de l'OAEC es percebin com segurs, suficientment autònoms i amb criteri propi davant les EC
  - Percepció del nivell d'autonomia/resolució dels tècnics de l'OAEC (PQ)
  - Percepció del nivell d'eficiència dels tècnics de l'OAEC (PQ)
- Mantenir l'excel·lència en el tracte
  - Índex de satisfacció amb el tracte (%)
- Respondre per escrit a les consultes i dubtes que rep l'OAEC
  - Nombre de consultes i dubtes on la resposta s'hagi donat per escrit (% sobre el total de consultes comptabilitzades)

- Agilitat en la resposta a consultes i dubtes
  - Nombre de consultes i dubtes als que s'ha respost dintre i fora de termini (%)
- Actualització constant del Web
  - Temps que transcorre des de la publicació d'una norma legal en matèria ambiental al DOC fins que s'incorpora al Web de l'OAEC (dies)
  - Temps que transcorre des de l'acreditació d'un tècnic o una entitat col·laboradora fins que s'incorpora al Web de l'OAEC (dies)
  - Temps que transcorre des que una EC facilita informació a l'OAEC fins que s'incorpora al Web (dies)
- Procurar per l'agilitat de les EC en la realització dels controls, d'acord en els terminis dels ajuntament per les llicències (PQ)
- Impulsar accions de difusió en el territori dels controls ambientals: sobre la importància dels controls i el sistema establert per fer-los
  - Nombre de propostes i/o organització d'actes per tipus i per any
- Gestionar correctament les incidències, suggeriments i queixes, per millorar (PQ)
- Mantenir reunions periòdiques amb les EC per fer el seguiment de la gestió d'acreditacions i controls
  - Nombre de reunions convocades amb les EC per any
- Impulsar contactes interprofessionals: trobades periòdiques de tècnics per tipologies
  - Nombre de trobades organitzades per tipologia i any

## 9 Annexos

---

### 9.1 Guió per les Entrevistes en Profunditat i els Grups de Discussió

#### Entitats Col·laboradores Acreditades

##### 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 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 EC? 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 EC
  - . Descripció d'atributs percebuts (suficiència, fàcil comprensió, utilitat, transparència...)
- Mancances observades a nivell de comunicació entre l'OAEC i les EC:
  - . 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 EC, les administracions públiques i les empreses, que no fa actualment...
  - . formació, informació, agilitat en l'acreditació de les EC, 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 EC)

### En la relació amb les administracions públiques...

- Quan fan una primera actuació en una població i es presenten com a EC 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 EC, que afecten directa o indirectament a l'OAEC.*
- *Aspectes que més contribueixen a percebre un bon nivell de professionalitat a les EC i els seus tècnics.*

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

## Administracions Públiques

### PRESENTACIÓ

Bon dia / bona tarda, sóc... de Gabinet Ceres. El Grup de discussió/treball que farem tractarà sobre diferents aspectes referents als Serveis de l'OAEC (Oficina d'Accreditació 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'Accreditació**, en el que hi participen entitats col·laboradores acreditades per l'OAEC, administracions públiques i establiments.

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

La durada del grup de discussió serà, aproximadament, 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 les seves opinions.

.....  
**Presentació dels participants:** nom de pila, nom de l'entitat pública que representen  
**Fitxa** (que emplenaran individualment): nom i cognom, nom entitat pública per la que treballen, anys d'experiència a l'administració pública, càrrec actual i antiguitat en el càrrec,  
.....

### **Rol de les administracions públiques en els controls que fan les EC als establiments del territori**

- *Quin és el paper que juguen els tècnics de les administracions pel que fa als controls i verificacions ambientals que es fan als establiments del territori*
  - *en què intervenen, quina és la seva funció en aquests controls?*
  - *amb qui acostumen a mantenir contacte en relació als controls ambientals que es fan? (l'OAEC adscrita al DMAH?)*
  - *quins són els motius de contacte més habituals*
  
- *a vostès els establiments del territori els demanen suport/ajuda, a l'hora de passar els controls? De quin tipus? qui els el dóna?*

### **Opinió i col·laboració amb l'OAEC**

Vostès coneixen l'OAEC adscrita al DMAH...

- *Quina opinió en tenen de l'OAEC*
- *Quin tipus de relació o col·laboració hi mantenen (àmbits), i quina els agradaria mantenir*
- *Què en pensen dels sistemes de control ambiental que exigeix la normativa del DMAH*
  - . *respecte el procés d'acreditació de les EC*
  - . *respecte als controls que exerceix l'OAEC sobre les EC*
- *Serveis recorden que ofereix l'OAEC (notorietat i valoració) (espontani)*
  - 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.
  - g) **Instruir el procediment sancionador** regulat en aquesta Llei.

h) **Gestionar el sistema de qualitat de la pròpia Oficina d'Accreditació i el sistema d'acreditació**, d'acord amb les normes europees aplicables als organismes d'acreditació.

i) **Informar i col·laborar en matèria d'acreditació d'entitats col·laboradores amb els locals que ho sol·licitin.**

. d'aquests(citar-los), quins creuen que van adreçats a les administracions públiques?

. percepció del compliment de l'OAEC amb els serveis que ofereix; en què es falla?

. mancances que troben a la carta de serveis actual

- De la relació que mantenen amb l'OAEC, com valoren...

. el tracte i suport que reben a través dels seus tècnics: nivell similar o perceben diferències, quines?

. l'eficàcia en les gestions que necessiten fer a través de l'OAEC

. l'agilitat i claredat en les respostes a dubtes plantejats

. el compliment de terminis (tramitació i resolució d'expedients)

. l'atenció a incidències generades a través dels establiments o de les EC

. facilitat per la localització dels tècnics adequats en cada cas

. el Nivell de formació tècnica i administrativa dels tècnics de l'OAEC

. la oferta de formació que disposa

- Si en algun cas s'ha fet algun tipus de reclamació a l'OAEC: quin ha estat el nivell de satisfacció pel que fa a l'agilitat i a la seva resolució

- De la comunicació de l'OAEC amb les administracions...

. Reben algun tipus d'informació des de l'OAEC? De quin tipus?. Valoració (mitjà, utilitat, facilitat de comprensió... ) i mancances

. Coneixement del web de l'OAEC. Quina opinió en tenen? El consulten? Els resulta d'utilitat? Motius més habituals de consulta del web.

## Opinió i col·laboració amb les EC i els seus tècnics

I, respecte a les EC...

- Existència de col·laboració entre les administracions i les EC. De quin tipus? Com és? (fluïda, còmoda, forçada...)

- En general, quina opinió els mereixen les EC i els seus tècnics?

- En què percep que els tècnics de les EC són bons professionals?

- I ara, tenint en compte únicament l'aspecte professional, opinió que tenen de les EC respecte a:

. tracte amb els establiments

. nivell de rigor en les seves actuacions

. respecte estricta a les normatives oficials del DMAH vs. tràmit burocràtic necessari (obligat)

. nivell resolutiu dels tècnics davant els conflictes

- Respecte el nivell d'exigència en els controls, opinió de si totes actuen per igual i de si és el mateix en tots els tipus de controls/verificacions que fan. Diferències que s'han observat.

- Principals conflictes i problemes en els que els cal intervenir en relació amb les EC. Quin és el seu rol? A qui s'adrecen vostès a l'hora de resoldre'ls?

. Si es dirigeixen a l'OAEC, quina valoració fan del recolzament/suport que acostumen a rebre en aquests casos

. si no s'hi dirigeixen: per quin motiu és



## Expectatives de futur

- Què suggeririen a l'OAEC, per tal de millorar el servei que vostès reben actualment
- Cal que l'OAEC faci algun tipus d'esforç, per tal de millorar les actuacions que fan les EC als establiments? En quin sentit?
- En quins aspectes l'OAEC o el propi DMAH pot ajudar els tècnics de les EC, pel que fa als controls ambientals dels establiments (formació, informació, assessorament...)

### AGRAÏMENT:

Bé, doncs amb això donarem per acabada l'entrevista; agrair-li la seva col·laboració l'estona que hem estat parlant.

## Usuaris finals dels serveis prestats per l'OAEC (establiments)

### PRESENTACIÓ

Bon dia / bona tarda, sóc... de Gabinet Ceres. L'entrevista que farem tractarà sobre diferents aspectes referents als controls o verificacions ambientals que fa la Generalitat de Catalunya, encomanant-los a entitats que han estat prèviament acreditades (homologades) per la Oficina d'Acreditació d'Entitats Col·laboradores.

Aquesta entrevista està emmarcada en un estudi que té **com a finalitat detectar possibles necessitats i aspectes de millora dels serveis que ofereix l'Oficina d'Acreditació**, en el que hi participen entitats col·laboradores acreditades per l'OAEC, administracions públiques i establiments de diversa índole que pel seu funcionament requereixen passar aquests tipus de controls.

La durada de l'entrevista serà aproximadament d'una hora.

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.

.....  
**Fitxa** (dades a recollir): nom i cognoms, any inici d'activitat de l'establiment, càrrec actual, anys a l'empresa i antiguitat en el càrrec, formació, entitat-s col·laboradores acreditades que els han fet cadascun dels controls/verificacions que han passat.

## Experiència amb els controls ambientals que es fan als establiments

Parlem una mica dels controls i verificacions ambientals que passen els establiments (empreses, locals...):

- Tipus de controls/verificacions que recorda haver hagut de passar  
(**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**)
- Tipus d'empresa o entitat que els ha anat a fer aquests controls. En nom de qui s'han presentat a fer els controls/verificacions
- Com han anat?
- De qui ha estat la iniciativa de fer-los? (pròpia, EC, administració local (ajuntament, generalitat, consell comarcal...-))
- Sempre els ha fet la mateixa EC o n'ha vingut més d'una? (motiu pel qual han canviat)
- Informació prèvia: n'han rebut? qui els l'ha enviat? com la valoren pel que fa a adequació, facilitat de comprensió, utilitat...
- Recepció d'avís previ pels controls i/o verificacions: coneixement del tipus de control que els han anat a fer i de la identitat del tècnic.
- Arribada d'informes i/o actes en els terminis previstos i/o necessaris pels establiments.
- Si ha hagut incidències. On s'han dirigit per tal que els les atenguessin? (a l'administració pública corresponent, a l'OAEC, al DMAH...)

### Coneixement, experiència i valoració de l'OAEC

- Coneixement de l'OAEC (del DMAH)
  - . Departament al que pertany
  - . Tipus d'organisme associat: dedicació
  - . Serveis que ofereix (o s'imagina que ofereix): a qui els ofereix
- Relació amb l'OAEC
  - . Existència de relació. Tipus. Valoració
  - . Si s'han dirigit a l'OAEC, valoració del tracte en les gestions que s'han hagut de fer
  - . Si s'ha fet algun tipus de reclamació: nivell de satisfacció pel que fa a l'agilitat i a la resolució
- Comunicació
  - . Recepció d'informació procedent de l'OAEC. De quin tipus?. Valoració.
  - . Coneixement i valoració del web de l'OAEC o del DMAH. Ús habitual vs. puntual.
    - si hi fan consultes, de quin tipus són? què hi troben a faltar?

### Anàlisi i valoració de les experiències hagudes amb les EC en els controls i /o verificacions

- Anàlisi dels aspectes que intervenen en els controls que es fan a l'inici d'una activitat i/o en els controls periòdics posteriors, respecte a:  
(\* ) comentari obert + escala qualitativa de 5 nivells
  - . Persones i/o entitats que han intervingut en la realització del control per part d'una EC (perfil)
  - . Davant la necessitat d'algun tipus d'ajuda o assessorament, a qui/on s'han dirigit?.
  - . Nivell de dedicació que ha exigint a l'establiment la preparació del control per l'inici d'activitat  
(temps,documentació, cost, requeriments, necessitat de revisions prèvies...)

- . Nivell de complexitat percebut en la documentació exigida (inici i controls periòdics) (\*)
- . Valoració del nivell d'exigència dels tècnics (correcte, exagerat...) (\*)
- . Rigor percebut en l'EC que els ha fet els controls (estricta o massa permissiva) (\*)
- Si ha hagut problemes / conflictes...
  - . On s'han dirigit
  - . Com i qui els ha resolt, finalment
  - . Nivell de satisfacció amb l'ajuda rebuda
- De les entitats col·laboradores (EC), com valora, en general: (comentari obert + escala qualitativa de 5 nivells)
  - . El tracte rebut
  - . L'agilitat en els controls/verificacions
  - . L'honestedat percebuda en els tècnics de l'EC
  - . La coherència general en els controls de les EC
  - . La professionalitat dels tècnics de l'EC
  - . El suport rebut dels tècnics de l'EC
  - . L'agilitat de resposta després dels controls i verificacions
  - . La moratòria donada, en cas d'haver de fer rectificacions/canvis estructurals
  - . El cost (totes cobren uns preus similars?)
- Professionalitat percebuda en els tècnics de les entitats col·laboradores acreditades per l'OAEC...
  - . Similitud o no de les entitats col·laboradores acreditades, pel que fa al nivell professional?
  - . Aspectes que contribueixen a percebre en els tècnics de les EC un nivell alt de professionalitat
    - . Forma d'actuació dels tècnics de les EC: respecte estricte a les normatives oficials del DMAH
    - vs. tràmit obligat a passar
    - . Nivell resolutiu percebut en els tècnics, davant d'incidències

### Suggeriments de millora

- Què és el que més hagués agraït trobar en la seva relació amb les entitats col·laboradores amb les que ha tingut ocasió de tractar durant els controls que els han fet?
- Què suggeriria a l'administració (OAEC, DMAH, administracions públiques), per tal de millorar el servei rebut de les EC?
- En quins aspectes l'OAEC o el propi DMAH podria ajudar els establiments (formació, informació, assessorament...)

**AGRAÏMENT:** Bé, doncs amb això donarem per acabada l'entrevista; agrair-li la seva col·laboració l'estona que hem estat parlant.

## 9.2 Qüestionaris aplicats a les enquestes a Establiments i Ajuntaments

### ESTABLIMENTS

*Bon dia/ bona tarda. Truquem de part del Departament de Medi Ambient de la Generalitat de Catalunya i ens agradaria poder parlar amb la persona de l'empresa que intervé en els tràmits dels controls ambientals relacionats amb la Llei 3/1998 (Llei d'intervenció integral de l'Administració ambiental).*

*Em pot passar amb aquesta persona?*

*Ara, ja amb l'interlocutor vàlid (en principi):*

*Bon dia/Bona tarda, estem realitzant un estudi pel Departament de Medi Ambient de la Generalitat de Catalunya (DMAH), en referència a la Llei 3/1998 (la IIAA) i els controls ambientals que passen les empreses.*

*Podria disposar d'uns 5 minuts per respondre a algunes preguntes sobre aquest tema?(entrevistador-a: si no pot ara, agendar-la)*

*Em pot dir el seu nom per dirigir-me a vostè?.....*

*Nom de l'empresa.....*

*Municipi .....*

*Verificar tipus d'activitat de l'empresa .....*

### 1. FILTRE DE SELECCIÓ DE LA PERSONA A ENTREVISTAR

- 1.1 Segons m'han indicat, vostè és la persona que intervé en els tràmits dels controls ambientals que ha de passar aquesta empresa, en compliment d'aquesta llei que li he comentat, és així?

Sí	1	
No	2	<b>Agrair i FINALITZAR L'ENQUESTA. Ara cal preguntar per la persona que hi intervé</b>

- 1.2 entrevistador-a:(oberta, anotar resposta, no suggerir)

**Digui'm, si us plau, quin és el seu càrrec o relació amb l'empresa?**

Propietari	1	
Director General/Gerent (no propietari)	2	
Cap del departament de ... (anotar)	3	
Treballador, quadre intermedi	4	
Assessor-Consultor (extern)	5	
Gestor (extern)	6	
Secretari-a, recepcionista, ...	7	<b>Assegurar que ho és. No és lògic que ho sigui. Si no ho és: agrair i FINALITZAR L'ENQUESTA. I, ara, cal preguntar per la persona que hi intervé, i tornar a començar</b>
Altres (anotar)	99	

- 1.3 Observacions :

--

## 2. ELS CONTROLS AMBIENTALS I LES ENTITATS COL·LABORADORES

**2.1 En relació amb els diferents controls ambientals que ha passat la seva empresa, com va tenir coneixement de les diferents entitats col·laboradores (entitats ambientals de control o unitats tècniques de verificació ambiental) que els els podien fer ?**

Ajuntament	1
Enginyeria	2
Gestor	3
Consultoria/Assessoria	4
Altres (anotar)	99

**2.2 Qui va contactar amb aquesta entitat-s? (vostè mateix, una consultoria, una enginyeria...)**

Ell mateix	1
Una consultoria/assessoria	2
Una enginyeria	3
El nostre gestor	4
Una altra persona / empresa (anotar)	99

**2.3 Quina opinió li mereix el funcionament d'aquestes entitats col·laboradores?**

*(demandar sinceritat i descriure bé la opinió)*

--	--

**2.4 En general, en quins aspectes creu que haurien de millorar les entitats col·laboradores del DMAH?**

En cap, funcionen bé	1
Anotar aspectes concrets i el més explícits possibles	
Ns/nc	99

**2.5 Els controls que ha hagut de passar la seva empresa, els ha fet tots la mateixa entitat ambiental de control /entitat col·laboradora o amb més d'una (vàries)?**

Tots amb la mateixa	1	<b>Seguir a pregunta 2.7</b>
Amb més d'una	2	

**2.6 Pot dir-me per quin motiu-s van canviar d'entitat col·laboradora?**

*(Demandar explicació descriptiva del motiu-s)*

--	--

**2.7 Recorda haver tingut algun tipus de dificultat amb alguna de les empreses/entitats col·laboradores?**

Sí	1	<b>Em pot explicar quin tipus de dificultat ha tingut?</b> (concretar bé dificultat-s)		
No	2	<b>Seguir a pregunta 3.1</b>		

**3. CONEIXEMENT I VALORACIÓ DE L'OAEC**

**3.1** (entrevistador-a: espontani, no suggerir)

**Coneix l'Oficina d'Accreditació d'Entitats Col·laboradores del DMAH (OAEC)?**

(Info: en teoria l'haurien de conèixer, ja que els tècnics de l'OAEC van anar a fer una actuació de control el 2008...

(\* **Si no la coneix**, explicar que: **és l'Oficina responsable de garantir la qualitat i competència tècnica d'aquestes entitats** -les entitats que col·laboren amb el Departament de Medi Ambient i Habitatge fent els controls ambientals-)

Sí (espontani i amb certa seguretat)	1		
Conec l'OAEC del Departament de Medi Ambient (o Unitat d'Accreditació - no llegir)	2	Si, espontàniament, diu que coneix l'Unitat d'Accreditació, posar una <b>X</b> a la casella de la dreta	
Em sona, però la desconec, n'he sentit parlar, però en realitat no sé...	3	<b>Explicar (*) és l'Oficina responsable....</b>	
No	4		

**3.2 Em consta que durant l'any 2008 algun tècnic de l'Oficina d'Accreditació va anar a la seva empresa per fer una actuació de control, ho recorda?**

Sí	1	
No	2	<b>seguir a pregunta 4.1</b>

**3.3 Quina opinió li mereix l'actuació de control, feta per part de l'Oficina d'Accreditació?**

(demana sinceritat i descriure bé la opinió)

--	--

**3.4 Recorda si, posteriorment, va rebre informació (informe o similar) sobre aquesta actuació de control realitzada per l'Oficina d'Accreditació ?**

Sí	1	<b>Quina opinió li mereix la informació que va rebre?</b> (intentar saber si era clara, si va ser del seu interès...)	
No	2		

**3.5 Ha tramès alguna vegada alguna reclamació d'una entitat col·laboradora a l'Oficina d'Accreditació?**

Sí	1	Per quin motiu va ser? (descriure bé el motiu)		
No	2	Seguir a Dades Personals		

**3.6 Va ser satisfactòria la resposta/gestió de l'Oficina d'Accreditació per resoldre el conflicte/ reclamació?**

Sí	1	Seguir a Dades Personals		
A mitges/ No massa	2	Per quin motiu? (descriure bé el motiu)		
No gens	3			

**4. DADES PERSONALS**

**Ja per acabar, voldria rebre informació sobre l'Oficina d'Accreditació d'Entitats Col·laboradores?**

Sí	1
No	2

En cas afirmatiu... **Em podria donar el seu correu electrònic de contacte?** (anotar i confirmar que estigui ben escrit)

\_\_\_\_\_

I, ara, a efectes estadístics,

**4.1 Em pot dir la seva edat? \_\_\_\_\_ (anotar edat exacta)**

Ns/Nc	99
-------	----

**4.2 Sexe (anotar, sense preguntar)**

Home	1
Dona	2

**ENTREVISTADOR:** \_\_\_\_\_ **DIA:** \_\_\_\_\_ **HORA:** \_\_\_\_\_

**GRÀCIES PER LA SEVA COL·LABORACIÓ**

## TÈCNICS D'AJUNTAMENTS

*Bon dia/ bona tarda. Truquem de part del Departament de Medi Ambient de la Generalitat de Catalunya i ens agradaria poder parlar amb alguna persona de l'Ajuntament responsable dels controls ambientals que han de passar les diferents empreses del municipi relacionades amb la Llei 3/1998 (Llei d'intervenció integral de l'Administració ambiental). Em pot passar amb aquesta persona?*

*Ja amb l'interlocutor vàlid (en principi):*

*Bon dia/Bona tarda, estem realitzant un estudi pel Departament de Medi Ambient de la Generalitat de Catalunya (DMAH), en referència a la Llei 3/1998 (la IIAA) i els controls ambientals que pels establiments, podria disposar d'uns 5 minuts per respondre a algunes preguntes sobre aquest tema? (entrevistadora: si no pot ara, agendar-la)*

### 1. RESPECTE A LA PERSONA A ENTREVISTAR

Em pot dir el seu nom per dirigir-me a vostè?.....

#### 1.1 (entrevistador-a, no suggerir)

**Em podria dir, si us plau, quin és el seu càrrec a l'Ajuntament?**

Alcalde	1
Regidor de Medi Ambient	2
Cap/responsable del Departament d'Activitats	3
Tècnic municipal	4
Un altre càrrec relacionat amb les llicències d'activitats dels establiments/empreses del municipi (anotar).....	99

#### 1.2

**Quants anys fa que s'ocupa de la gestió de les llicències d'activitats?** \_\_\_\_\_ (anotar n. anys)

< 1 any (entre 1 i 6 mesos)	97
< 1 any (més de 6 mesos)	98
No recorda (però >1 any)	99

### 2. CONEIXEMENT I VALORACIÓ DE LES ENTITATS COL·LABORADORES DEL DMAH

#### 2.1 (entrevistador-a: si no les coneix no és la persona adequada per respondre l'entrevista, cal buscar-la de nou) **En relació amb els controls ambientals que preveu la Llei 3/1998, coneix les funcions de les entitats col·laboradores de l'Administració (entitats ambientals de control) del Departament de Medi Ambient i Habitatge?**

--	--

#### 2.2 **Quina opinió li mereix el funcionament d'aquestes entitats col·laboradores?**

--	--



**2.3 En general, en quins aspectes creu que haurien de millorar les entitats col·laboradores del DMAH?**

En cap, funcionen bé	1
Ns/nc	99

**2.4 Quins són els 3 aspectes que més valora d'una Entitat Col·laboradora?**

V1	
V2	
V3	
Ns/Nc	99

**2.5 Ha rebut alguna vegada alguna queixa sobre actuacions realitzades per entitats col·laboradores en el seu municipi?**

Sí	1	Per quin motiu? (anotar tots els que ens digui)
		Qui la va emetre? (relacionar el motiu amb qui la va emetre en cada cas)
No	2	

**3. CONEIXEMENT I VALORACIÓ DE L'OAEC I DELS SERVEIS QUE OFEREIX**

**3.1 (entrevistador-a, no suggerir)**

**Coneix a l'Oficina d'Accreditació d'Entitats Col·laboradores del DMAH (OAEC)?**

Sí (amb certa seguretat)	1	
Conec l'OAEC del Departament de Medi Ambient (o Unitat d'Accreditació -no llegir)	2	Si, espontàniament, diu que coneix l'Unitat d'Accreditació, posar una <b>X</b> a la casella de la dreta
Em sona, però la desconec, n'he sentit parlar, però en realitat no...	3	<b>Seguir a pregunta 4.1</b>
No	4	

**3.2 A través de quins mitjans de difusió ha tingut coneixement de l'OAEC? (legislació, internet, jornades, cursos, telefònicament...)**

--	--

**3.3 En alguna ocasió ha hagut de fer algun tipus de gestió a través de l'OAEC (o l'Unitat d'Accreditació)?**

Sí, alguna	1	Quines?	
Sí, moltes	2	Quines?	
No, mai	3	<b>Seguir a pregunta 3.5</b>	

**3.4 En cas afirmatiu, quina opinió li mereix la resposta que va rebre per part de l'Oficina d'Accreditació?**

--	--

**3.5 Ha rebut alguna vegada informació i/o documentació relacionada amb l'OAEC?**

Sí	1	<b>De quin tipus?</b> (anotar)	
No	2		

**3.6 Ha rebut alguna vegada alguna comunicació o FAX de l'OAEC en referència a intervencions/auditories/seguiments realitzades per entitats col·laboradores al seu municipi?**

Sí	1	<b>De quin tipus?</b> (anotar amb claredat)	
No	2		

**3.7 Ha participat en alguna auditoria/intervenció d'alguna entitat conjuntament amb l'Oficina d'Accreditació ?**

Sí	1	<b>Que opina de la sistemàtica seguida i la documentació generada?</b> (descriure bé la opinió)	
No	2		

**3.8 Ha tramés alguna vegada alguna reclamació d'una entitat col·laboradora a l'OAEC?**

Sí	1	<b>Per quin motiu?</b> (descriure bé el motiu)	
No	2	<b>Seguir a pregunta 4.1</b>	

**3.9 Va ser satisfactòria la resposta/gestió de l'Oficina d'Accreditació per resoldre el /conflicte/ reclamació?**

Sí	1	<b>Seguir a DADES PERSONALS</b>	
A mitges/ No massa	2	<b>Per quin motiu?</b> (descriure bé el motiu)	
No gens	3		

#### 4. DADES PERSONALS

Ja per acabar, voldria rebre informació sobre l'Oficina d'Accreditació d'Entitats Col·laboradores?

Sí	1
No	2

En cas afirmatiu... **Em podria donar el seu correu electrònic de contacte?** (anotar i confirmar bé)

---

4.1 **A efectes estadístics, em pot dir la seva edat?** \_\_\_\_\_ (anotar edat exacta)

Ns/Nc	99
-------	----

4.2 **Sexe** (anotar, sense preguntar)

Home	1
Dona	2

ENQUESTADOR: \_\_\_\_\_ DIA: \_\_\_\_\_ HORA: \_\_\_\_\_

**GRÀCIES PER LA SEVA COL·LABORACIÓ**

## 9.3 Resultats de l'enquesta a establiments

### 9.3.1 Descripció de la mostra

El present capítol descriu quines són les característiques de la mostra consultada. La descripció es farà en funció de les següents variables:

- Província d'ubicació de l'empresa
- Sector d'activitat de l'empresa
- Annex al qual pertany l'empresa
- Tipologia d'actuació que han hagut de passar
- EC que els ha realitzat el control

 Taula 1 Empreses segons la província d'ubicació

		Freqüència	Percentatge	Percentatge acumulat
Vàlids	Barcelona	39	56%	56%
	Tarragona	12	17%	73%
	Girona	11	16%	89%
	Lleida	8	11%	100%
	<b>Total</b>	70	100%	

 Taula 2 Empreses segons el sector d'activitat

		Freqüència	Percentatge	Percentatge acumulat
Vàlids	Comercials i de serveis	19	27,1	27,1
	Industrials	18	25,7	52,9
	Recreatives, d'espectacle i d'oci	11	15,7	68,6
	Agrícoles i ramaderes	8	11,4	80,0
	Mineres	8	11,4	91,4
	Gestió de residus	5	7,1	98,6
	Instal·lacions de radiocomunicació	1	1,4	100,0
	<b>Total</b>	70	100,0	

Taula 3 Empreses segons l'annex al qual pertanyen

		Freqüència	Percentatge	Percentatge acumulat
Vàlids	I	16	23%	23%
	II	1	1%	24%
	II.1	19	27%	51%
	II.2	25	36%	87%
	III	4	6%	93%
	III.1	5	7%	100%
	<b>Total</b>	70	100%	

Taula 4 Empreses segons la tipologia d'actuació que han hagut de passar

		Freqüència	Percentatge	Percentatge acumulat
Vàlids	Control inicial	49	70%	70%
	Verificació avaluació ambiental	13	19%	89%
	Control periòdic	4	6%	94%
	Certificació tècnica	3	4%	99%
	Altres	1	1%	100%
	<b>Total</b>	70	100%	

Taula 5 Empreses segons l'EC que els ha realitzat el control

		Freqüència	Percentatge	Percentatge acumulat
Vàlids	ECA, SA	18	26%	26%
	AMBIO, SA	12	17%	43%
	ICICT, SA	10	14%	57%
	AMB Vectors, SL	5	7%	64%
	CALITEC, SCP	5	7%	71%
	Unión de Ingenieros Jover, SL	4	6%	77%
	EGAVIC, SL	4	6%	83%
	ADDIENT, SL	3	4%	87%
	Ecoprogres, SL	3	4%	91%
	EACAT, SL	1	1%	93%
	SGS Tecnos, SA	1	1%	94%
	Ingenieros Asesores, SA	1	1%	96%
	CECAM	1	1%	97%
	Ambiental de verificaciones	1	1%	99%
	Assistència tècnica industrial, SAE'	1	1%	100%
	<b>Total</b>	70	100%	

### 9.3.2 Característiques dels entrevistats

A continuació, es descriuen les característiques sociodemogràfiques dels entrevistats i la relació que mantenen amb l'empresa que s'ha sotmès als controls.

**Taula 6 Sexe dels entrevistats**

		Freqüència	Percentatge	Percentatge acumulat
Vàlids	Home	49	70%	70%
	Dona	21	30%	100%
	<b>Total</b>	70	100%	

**Taula 7 Edat dels entrevistats**

		Freqüència	Percentatge	Percentatge acumulat
Vàlids	Menors de 35 anys	17	24%	24%
	Entre 35 i 44 anys	21	30%	54%
	Entre 45 i 54 anys	20	29%	83%
	55 anys i més	12	17%	100%
<b>Total</b>		70	100%	

**Taula 8 Càrrec o relació amb l'empresa que ha realitzat el control ambiental**

		Freqüència	Percentatge	Percentatge acumulat
Vàlids	Propietari	19	27%	27%
	Director general / gerent	4	6%	33%
	Cap de departament	11	16%	49%
	Treballador, quadre intermedi	6	9%	57%
	Enginyer- assessor-consultor (extern)	21	30%	87%
	Tècnic de medi ambient	9	13%	100%
<b>Total</b>		70	100%	

Dintre de la categoria "cap de departament" trobem els responsables dels següents departaments de l'empresa:

- Departament de medi ambient (3 esments)
- Departament tècnic (3 esments)
- Departament de producció (2 esments)
- Departament de despesa i inversió (1 esment)
- Departament de patrimoni (1 esment)
- Departament de projectes (1 esment)

**Taula 9 Responsable d'intervenir en els tràmits dels controls ambientals**

		Freqüència	Percentatge	Percentatge acumulat
Vàlids	Treballador intern	49	70%	70%
	Col·laborador extern	21	30%	100%
Total		70	100%	

### 9.3.3 Els controls ambientals i les entitats col·laboradores

La finalitat d'aquest apartat és analitzar diferents aspectes relacionats amb els controls ambientals i les entitats col·laboradores del DMAH que els poden realitzar.

En un primer moment, es va preguntar als consultats els mitjans a través dels quals s'han assabentat de les diferents entitats col·laboradores que els poden realitzar els controls ambientals.

**Taula 10 Mitjans a través dels quals han conegut les diferents entitats col·laboradores que els podien realitzar els controls**

		Freqüència	Percentatge	Percentatge acumulat
Vàlids	Enginyeria	26	37%	37%
	Històric/experiència de l'empresa	14	20%	57%
	Web (Generalitat o OAEC)	12	17%	74%
	Ajuntament	5	7%	81%
	Altres empreses conegudes que ja han passat els controls	5	7%	89%
	Consultoria / assessoria	3	4%	93%
	L'EC va contactar amb l'empresa	2	3%	96%
	Cooperativa / associació empresarial	2	3%	99%
	OGAU	1	1%	100%
Total		70	100%	

□ Taula 11 Mitjans a través dels quals han conegut les diferents entitats col·laboradores segons el responsable d'intervenir en aquests controls

		Responsable d'intervenir en els tràmits dels controls ambientals		Total
		Treballador intern	Col·laborador extern	
Coneixement de les diferents entitats col·laboradores	Ajuntament	8%	5%	7%
	Enginyeria	37%	38%	37%
	Consultoria / assessoria	4%	5%	4%
	Web (Generalitat o OAEC)	12%	29%	17%
	Històric/experiència de l'empresa	20%	19%	20%
	Altres empreses conegudes que ja han passat els controls	10%		7%
	L'EC va contactar amb l'empresa	4%		3%
	Cooperativa / associació empresarial	4%		3%
	OGAU		5%	1%

□ Taula 12 Mitjans a través dels quals han conegut les diferents entitats col·laboradores segons el sector d'activitat de l'empresa

		Sector d'activitat							Total
		Agrícoles i ramaderes	Comercials i de serveis	Gestió de residus	Industrials	Instal·lacions de radiocomunicació	Mineres	Recreatives, d'espectacle i d'oci	
Coneixement de les diferents entitats col·laboradores	Ajuntament		16%					18%	7%
	Enginyeria	63%	42%	20%	28%		38%	36%	37%
	Consultoria / assessoria		5%	20%	6%				4%
	Web (Generalitat o OAEC)	13%	16%	20%	17%	100%	13%	18%	17%
	Històric/experiència de l'empresa		11%		39%		50%	9%	20%
	Altres empreses conegudes que ja han passat els controls			40%	11%			9%	7%
	L'EC va contactar amb l'empresa		5%					9%	3%
	Cooperativa / associació empresarial	13%	5%						3%
	OGAU	13%							1%



□ Taula 13 Mitjans a través dels quals han conegut les diferents entitats col·laboradores segons la província d'ubicació de l'empresa

		Província d'ubicació				Total
		Barcelona	Tarragona	Lleida	Girona	
Coneixement de les diferents entitats col·laboradores	Ajuntament	8%	17%			7%
	Enginyeria	44%	42%	25%	18%	37%
	Consultoria / assessoria	5%	8%			4%
	Web (Generalitat o OAEC)	18%	8%	25%	18%	17%
	Històric/experiència de l'empresa	18%	25%	25%	18%	20%
	Altres empreses conegudes que ja han passat els controls	3%		13%	27%	7%
	L'EC va contactar amb l'empresa	5%				3%
	Cooperativa / associació empresarial			13%	9%	3%
	OGAU				9%	1%

A continuació es va demanar tots els consultats que indiquessin qui és la persona responsable de contactar amb aquesta entitat de control.

□ Taula 14 Responsable de contactar amb aquesta entitat

		Freqüència	Percentatge	Percentatge acumulat
Vàlids	Una enginyeria	32	46%	46%
	Ell mateix (responsable dels controls ambientals a l'empresa)	28	40%	86%
	Un tècnic de l'empresa	6	9%	94%
	Una consultoria / assessoria	2	3%	97%
	L'entitat va contactar amb l'empresa	2	3%	100%
Total		70	100%	

□ Taula 15 Responsable de contactar amb aquesta entitat segons el responsable d'intervenir en aquests controls

		Responsable d'intervenir en els tràmits dels controls ambientals		Total
		Treballador intern	Col·laborador extern	
Qui va contactar amb les entitats	Ell mateix (responsable dels controls ambientals a l'empresa)	57%		40%
	Una consultoria / assessoria	4%		3%
	Una enginyeria	27%	90%	46%
	L'entitat va contactar amb l'empresa	2%	5%	3%
	Un tècnic de l'empresa	10%	5%	9%

□ Taula 16 Responsable de contactar amb aquesta entitat segons el sector d'activitat de l'empresa

		Sector d'activitat							Total
		Agrícoles i ramaders	Comercials i de serveis	Gestió de residus	Industrials	Instal·lacions de radiocomunicació	Mineres	Recreatives, d'espectacle i d'oci	
Qui va contactar amb les entitats	El mateix (responsable dels controls ambientals a l'empresa)	13%	42%	40%	44%	100%	75%	18%	40%
	Una consultoria / assessoria	13%			6%				3%
	Una enginyeria	75%	42%	60%	28%		25%	73%	46%
	L'entitat va contactar amb l'empresa		5%					9%	3%
	Un tècnic de l'empresa		11%		22%				9%

□ Taula 17 Responsable de contactar amb aquesta entitat segons el sector la província d'ubicació de l'empresa

		Província d'ubicació				Total
		Barcelona	Tarragona	Lleida	Girona	
Qui va contactar amb les entitats	El mateix (responsable dels controls ambientals a l'empresa)	21%	75%	50%	64%	40%
	Una consultoria / assessoria	3%	8%			3%
	Una enginyeria	59%	17%	50%	27%	46%
	L'entitat va contactar amb l'empresa	5%				3%
	Un tècnic de l'empresa	13%			9%	9%

Un cop els consultats havien esmentat els canals a través dels quals van conèixer les entitats que els podien realitzar els controls i la persona responsable de contactar amb ells, se'ls va demanar la seva valoració en relació al funcionament d'aquestes entitats col·laboradores.

□ Taula 18 Opinió sobre el funcionament d'aquestes entitats col·laboradores

		Freqüència	Percentatge	Percentatge acumulat
Vàlids	Funcionament totalment correcte	40	57%	57%
	Funcionament correcte però amb matisos	17	24%	81%
	Funcionament incorrecte	13	19%	100%
Total		70	100%	

A continuació es mostren els diferents aspectes relacionats amb el funcionament, pels quals un 24% dels consultats consideren que funcionen correctament però amb certs matisos i un 19% creuen que el seu funcionament no és correcte.

### Taula 19 Aspectes relacionats amb el funcionament

(Base: 43% dels consultats, aquells que consideren que el funcionament de les entitats col·laboradores és incorrecte o correcte amb matisos)

		Freqüència	Percentatge
Funcionament de les EC	Falta agilitat. Són massa lentes, estan col·lapsades	15	50%
	Excessivament exigents i meticuloses	10	33%
	Algunes massa burocràtiques i poc àgils, la resta bé.	9	30%
	Cost molt elevat	6	20%
	No haurien d'existir	6	20%
	Manca de criteris unificats	4	13%
	Els manca formació en alguns sectors	3	10%
	Poc flexibles, els manca capacitat de decisió.	2	7%
	Manca assessorament	1	3%

Nota: els % no sumen 100 donat que s'admetia resposta múltiple

Un cop els consultats havien manifestat la seva opinió en relació al funcionament d'aquestes entitats, se'ls va demanar que esmentessin aquells aspectes en els què consideren que haurien de millorar.

### Taula 20 Aspectes en els quals haurien de millorar les entitats col·laboradores

		Freqüència	Percentatge	Percentatge acumulat
Vàlids	En cap, funcionen bé	24	34%	34%
	Haurien de millorar en certs aspectes	44	63%	97%
	Ns/Nc	2	3%	100%
	<b>Total</b>	70	100%	

### Taula 21 Aspectes en els quals haurien de millorar les entitats col·laboradores segons el responsable d'intervenir en aquests controls

		Responsable d'intervenir en els tràmits dels controls ambientals		Total
		Treballador intern	Col·laborador extern	
Aspectes de millora	En cap, funcionen bé	35%	33%	34%
	Haurien de millorar en certs aspectes	63%	62%	63%
	Ns/Nc	2%	5%	3%
	<b>Total</b>	100%	100%	100%

Taula 22 Aspectes en els quals haurien de millorar les entitats col·laboradores segons el sector d'activitat de l'empresa

		Sector d'activitat							Total
		Agrícoles i ramaderes	Comercials i de serveis	Gestió de residus	Industrials	Instal·lacions de radiocomunicació	Mineres	Recreatives, d'espectacle i d'oci	
Aspectes de millora	En cap, funcionen bé	50%	32%	40%	33%		38%	27%	34%
	Haurien de millorar en certs aspectes	38%	68%	60%	67%	100%	63%	64%	63%
	Ns/Nc	13%						9%	3%
<b>Total</b>		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Taula 23 Aspectes en els quals haurien de millorar les entitats col·laboradores segons la província d'ubicació de l'empresa

		Província d'ubicació				Total
		Barcelona	Tarragona	Lleida	Girona	
Aspectes de millora	En cap, funcionen bé	31%	50%	13%	45%	34%
	Haurien de millorar en certs aspectes	67%	50%	88%	45%	63%
	Ns/Nc	3%			9%	3%

Taula 24 Millores que haurien de realitzar les entitats col·laboradores

(Base: 63% dels consultats, aquells que consideren les entitats col·laboradores han de millorar en certs aspectes)

		Freqüència	Percentatge
Aspectes de millora	Més agilitat	22	50%
	Baixar el nivell d'exigència	9	20%
	Reduir els costos	9	20%
	Unificar criteris	5	11%
	Més informació als clients	4	9%
	Més formació	3	7%
	Més flexibilitat i capacitat de decisió	2	5%
	Millores en general	2	5%
	Alguna EC ha de disminuir el nivell de burocràcia	1	2%
	Major relació amb l'administració	1	2%
	No voler fer més que la feina que els correspon	1	2%

Taula 25 Nombre d'entitats col·laboradores amb les que ha realitzat controls ambientals

		Freqüència	Percentatge	Percentatge acumulat
Vàlids	Tots amb la mateixa	51	73%	73%
	Amb més d'una	19	27%	100%
<b>Total</b>		70	100%	

□ Taula 26 Nombre d'entitats col·laboradores amb les què ha realitzat controls ambientals segons el responsable d'intervenir en aquests controls

		Responsable d'intervenir en els tràmits dels controls ambientals		Total
		Treballador intern	Col·laborador extern	
Entitats col·laboradores amb les què ha realitzat els controls	Tots amb la mateixa	78%	62%	73%
	Amb més d'una	22%	38%	27%

□ Taula 27 Nombre d'entitats col·laboradores amb les què ha realitzat controls ambientals segons el sector d'activitat de l'empresa

		Sector d'activitat							Total
		Agrícoles i ramaderes	Comercials i de serveis	Gestió de residus	Industrials	Instal·lacions de radiocomunicació	Mineres	Recreatives, d'espectacle i d'oci	
Entitats col·laboradores amb les què ha realitzat els controls	Tots amb la mateixa	63%	79%	80%	67%		50%	100%	73%
	Amb més d'una	37%	21%	20%	33%	100%	50%		27%

□ Taula 28 Nombre d'entitats col·laboradores amb les què ha realitzat controls ambientals segons la província d'ubicació de l'empresa

		Província d'ubicació				Total
		Barcelona	Tarragona	Lleida	Girona	
Entitats col·laboradores amb les què ha realitzat els controls	Tots amb la mateixa	90%	50%	38%	64%	73%
	Amb més d'una	10%	50%	63%	36%	27%

A tots aquells consultats que van afirmar haver treballat amb més d'una entitat col·laboradora, se'ls va demanar que especifiquessin els motius pels quals havien treballat amb més d'una entitat.

□ Taula 29 Motius de canvi d'entitat

(Base: 27%, els consultats que han treballat amb més d'una entitat)

Motius de canvi de l'EC	Recuento	% columna
Pel servei (servei i comunicació)	6	32%
Pel preu	4	21%
Per la disponibilitat	3	16%
Decisió del client o instal·lador	3	16%
Per la formació	2	11%
Perquè ja no està acreditada	2	11%
Segons el tipus d'actuació	2	11%
Per repartir-ho entre totes les entitats de la zona	1	5%

Nota: els % no sumen 100 donat que s'admetia resposta múltiple

Per finalitzar aquest apartat dels controls ambientals, es va demanar als consultats que diguessin si recordaven haver tingut alguna dificultat amb una entitat col·laboradora i, en cas afirmatiu, que indiquessin de quines dificultats es tractava.

**Taula 30 Ha tingut algun tipus de dificultat amb alguna de les empreses/entitats col·laboradores**

		Freqüència	Percentatge	Percentatge acumulat
Vàlids	No	45	63%	63%
	Si	25	37%	100%
Total		70	100%	

**Taula 31 Ha tingut algun tipus de dificultat amb alguna de les empreses/entitats col·laboradores segons el responsable d'intervenir en aquests controls**

		Responsable d'intervenir en els tràmits dels controls ambientals		Total
		Treballador intern	Col·laborador extern	
Ha tingut dificultats amb alguna empresa/entitat col·laboradora	No	65%	57%	63%
	Si	35%	43%	37%

**Taula 32 Ha tingut algun tipus de dificultat amb alguna de les empreses/entitats col·laboradores segons el sector d'activitat de l'empresa**

		Sector d'activitat							Total
		Agrícoles i ramaderes	Comercials i de serveis	Gestió de residus	Industrials	Instal·lacions de radiocomunicació	Mineres	Recreatives, d'espectacle i d'oci	
Ha tingut dificultats amb alguna empresa/entitat col·laboradora	No	75%	58%	40%	67%		75%	64%	63%
	Si	25%	42%	60%	33%	100%	25%	36%	37%

**Taula 33 Ha tingut algun tipus de dificultat amb alguna de les empreses/entitats col·laboradores segons la província d'ubicació de l'empresa**

		Província d'ubicació				Total
		Barcelona	Tarragona	Lleida	Girona	
Ha tingut dificultats amb alguna empresa/entitat col·laboradora	No	69%	58%	38%	64%	63%
	Si	31%	42%	63%	36%	37%

Als consultats que manifesten haver tingut alguna dificultat amb alguna entitat col·laboradora, se'ls va demanar que indiquessin en que va consistir aquesta dificultat.

### Taula 34 Tipologies de dificultats que han tingut

(Base: 36% dels consultats, els que han tingut alguna dificultat)

		Freqüència	Percentatge
Dificultats amb l'EC	Van trigar molt en venir a fer el control	6	24%
	Endarreriments i dilatació de terminis	6	24%
	Excessivament exigents i meticuloses	4	16%
	Divergència de criteris	4	16%
	Molta burocràcia	2	8%
	Dificultat de contacte	2	8%
	Desacreditació de l'entitat	1	4%
	Cost molt elevat	1	4%
	Canvis en la normativa	1	4%
	Poca formació	1	4%
	Cap entitat volia fer el control	1	4%

Nota: els % no sumen 100 donat que s'admètia resposta múltiple

#### 9.3.4 Coneixement i valoració de l'OAEC

En un primer moment, es va demanar a les empreses consultades que diguessin si coneixen l'Oficina d'Accreditació d'Entitats Col·laboradores del DMAH, tenint en compte aquells consultats que afirmessin conèixer l'Unitat d'Accreditació.

### Taula 35 Coneixement de l'Oficina d'Accreditació d'Entitats Col·laboradores del DMAH

		Freqüència	Percentatge	Percentatge acumulat
Vàlids	Si	20	29%	29%
	Conec l'OAEC del DMAH	12	17%	46%
	Conec l'Unitat d'Accreditació	1	1%	47%
	Em sona, però la desconec, n'he sentit parlar...	6	9%	56%
	No	31	44%	100%
Total		70	100%	

Per poder continuar l'entrevista, a tots aquells consultats que havien sentit parlar o els sanava l'OAEC però la desconeixen i a tots aquells que directament afirmaven no conèixer aquesta oficina, se'ls va explicar que

**“és l'Oficina responsable de garantir la qualitat i competència tècnica d'aquestes entitats (les entitats que col·laboren amb el Departament de Medi Ambient i Habitatge fent els controls ambientals)”**

□ Taula 36 Coneixement de l'Oficina d'Acreditació d'Entitats Col·laboradores del DMAH segons el responsable d'intervenir en aquests controls

		Responsable d'intervenir en els tràmits dels controls ambientals		Total
		Treballador intern	Col·laborador extern	
Coneix l'OAEC del DMAH	Si	18%	52%	29%
	Conec l'OAEC del DMAH	18%	14%	17%
	Conec l'unitat d'Acreditació	2%		1%
	Em sona, però la desconec, n'he sentit parlar...	8%	10%	9%
	No	53%	24%	44%

□ Taula 37 Coneixement de l'Oficina d'Acreditació d'Entitats Col·laboradores del DMAH segons el sector d'activitat de l'empresa

		Sector d'activitat							Total
		Agrícoles i ramaderes	Comercials i de serveis	Gestió de residus	Industrials	Instal·lacions de radiocomunicació	Mineres	Recreatives, d'espectacle i d'oci	
Coneix l'OAEC del DMAH	Si	25%	32%	20%	28%	100%	25%	27%	29%
	Conec l'OAEC del DMAH	25%	11%	20%	22%		13%	18%	17%
	Conec l'unitat d'Acreditació			20%					1%
	Em sona, però la desconec, n'he sentit parlar...		11%		17%		13%		9%
	No	50%	47%	40%	33%		50%	55%	44%

□ Taula 38 Coneixement de l'Oficina d'Acreditació d'Entitats Col·laboradores del DMAH segons la província d'ubicació de l'empresa

		Província d'ubicació				Total
		Barcelona	Tarragona	Lleida	Girona	
Coneix l'OAEC del DMAH	Si	38%	8%	13%	27%	29%
	Conec l'OAEC del DMAH	5%	25%	38%	36%	17%
	Conec l'unitat d'Acreditació				9%	1%
	Em sona, però la desconec, n'he sentit parlar...	10%	8%	13%		9%
	No	46%	58%	38%	27%	44%



Un cop tots els consultats ja sabien que era l'Oficina d'Acreditació, se'ls va preguntar si recordaven la visita a la seva empresa d'un tècnic d'aquesta oficina amb la finalitat de realitzar una actuació de control sobre l'entitat col·laboradora acreditada.

**Taula 39 Recorda l'actuació de control feta durant l'any 2008 per un tècnic de l'Oficina d'Acreditació en la seva empresa**

		Freqüència	Percentatge	Percentatge acumulat
Vàlids	No	8	11%	11%
	Si	62	89%	100%
Total		70	100%	

A continuació, es mostra l'opinió dels consultats sobre aquesta actuació de control feta per part de l'Oficina d'Acreditació i el record referent a la informació que posteriorment van rebre en relació a aquest control.

**Taula 40 Opinió sobre l'actuació de control feta per part d'un membre de l'Oficina d'Acreditació**

(Base: 89%, els consultats que recorden l'actuació de control de l'Oficina d'Acreditació)

		Freqüència	Percentatge	Percentatge acumulat
Vàlids	Correcte. Tècnics professionals	25	40%	40%
	La considera innecessària	5	8%	48%
	Fan el que diu la Llei	4	6%	54%
	Van ser massa estrictes	4	6%	60%
	L'Oficina va trobar no conformitats no detectades prèviament	3	5%	65%
	Als tècnics els manca experiència en camp	2	3%	68%
	És una pèrdua de temps per l'empresa	2	3%	71%
	Resulta massa costós per l'empresa	1	2%	73%
	No van utilitzar el material necessari	1	2%	75%
	L'Oficina va solucionar-li els problemes amb l'Entitat.	1	2%	77%
	Va ocasionar divergència d'opinions	1	2%	79%
	Hi havia coses no correctes i no les van detectar	1	2%	80%
	El tècnic tenia instruccions sobre el que havia de trobar	1	2%	82%
	Tracte molt fred	1	2%	84%
	Li va sorprendre que anessin a controlar la feina de l'EC	1	2%	86%
No ho valora, no hi va assistir o no va prestar atenció	9	15%	100%	
Total		62	100,0	

□ Taula 41 Recorda si, posteriorment, va rebre informació sobre aquesta actuació de control realitzada per l'Oficina d'Accreditació

		Freqüència	Percentatge	Percentatge acumulat
Record sobre si posteriorment va rebre informació sobre aquest control	No va rebre informació posterior	31	44%	44%
	Si va rebre informació posterior	31	44%	89%
	No recorda l'actuació de control	8	11%	100%
	<b>Total</b>	70	100%	

□ Taula 42 Recorda si va rebre informació sobre aquesta actuació de control realitzada per l'Oficina d'Accreditació segons el responsable d'intervenir en aquests controls

		Responsable d'intervenir en els tràmits dels controls ambientals		Total
		Treballador intern	Col·laborador extern	
Record sobre si posteriorment va rebre informació sobre aquest control	No va rebre informació posterior	47%	38%	44%
	Si va rebre informació posterior	45%	43%	44%
	No recorda l'actuació de control	8%	19%	11%

□ Taula 43 Recorda si va rebre informació sobre aquesta actuació de control realitzada per l'Oficina d'Accreditació segons el sector d'activitat de l'empresa

		Sector d'activitat							Total
		Agrícoles i ramaderes	Comercials i de serveis	Gestió de residus	Industrials	Instal·lacions de radiocomunicació	Mineres	Recreatives, d'espectacle i d'oci	
Record sobre si posteriorment va rebre informació sobre aquest control	No va rebre informació posterior	50%	42%	80%	50%	50%	18%	44%	
	Si va rebre informació posterior	50%	42%	20%	44%	100%	25%	64%	
	No recorda l'actuació de control		16%		6%		18%	11%	
	<b>Total</b>	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	

**Taula 44 Recorda si va rebre informació sobre aquesta actuació de control realitzada per l'Oficina d'Accreditació segons la província d'ubicació de l'empresa**

		Província d'ubicació				Total
		Barcelona	Tarragona	Lleida	Girona	
Record sobre si posteriorment va rebre informació sobre aquest control	No va rebre informació posterior	41%	42%	50%	55%	44%
	Si va rebre informació posterior	46%	42%	38%	45%	44%
	No recorda l'actuació de control	13%	17%	13%		11%

**Taula 45 Opinió sobre la informació que va rebre en relació a l'actuació de control realitzada per l'Oficina d'Accreditació**

(Base: 44%, els consultats que recorden haver rebut alguna informació sobre l'actuació de control de l'Oficina d'Accreditació)

		Freqüència	Percentatge
Opinió sobre la informació rebuda	Correcte, suficient i entenedora	16	52%
	Interessant, explicava les anomalies detectades	4	13%
	Informació insuficient, inadequada i poc detallada	4	13%
	L'OAEC va enviar l'informe a l'EC	3	10%
	No farà cas a la informació	1	3%
	Informació difícil d'entendre (lèxic complex)	1	3%
	No ho recorda	4	13%

Als tots els consultats que coneixen l'OAEC també se'ls va preguntar si en alguna ocasió han tramés alguna queixa a aquesta oficina i, en cas afirmatiu, se'ls va demanar que indiquessin el motiu d'aquesta reclamació i la satisfacció de la resposta rebuda per part de l'Oficina d'Accreditació.

**Taula 46 Ha tramés alguna vegada alguna reclamació d'una entitat col·laboradora a l'Oficina d'Accreditació**

(Base: 47% dels consultats, els que coneixen l'Oficina d'Accreditació)

		Freqüència	Percentatge	Percentatge acumulat
Vàlids	No	32	97%	97%
	Si	1	3%	100%
Total		33	100%	

Únicament una de les empreses consultades ha tramés una reclamació a l'Oficina d'Accreditació sobre una entitat col·laboradora i es mostra molt satisfeta amb la resposta d'aquesta oficina.

El motiu d'aquesta reclamació estava relacionat amb l'endarreriment de l'EC per anar a fer el control i amb la sospita que tenia l'empresa de que aquesta entitat els volia trobar alguna no conformitat encara que tinguessin tota la instal·lació correcte.

*"Perquè vam tenir problemes amb l'entitat per l'endarreriment, no venien a fer el control, i perquè ens van dir que ho tinguéssim com ho tinguéssim segur que ens trobarien alguna cosa".*

### Transcripció de les 70 opinions dels establiments sobre les EC

1. Bé, sempre que han tingut qualsevol cosa i han parlat els han ajudat i no han tingut mai cap problema ni incidència ells.
2. Molt lent, van trigar molt al fer el control. Són molt meticulosos, s'apliquen tècnics que es basen en criteris, més que en raonaments jurídics en aspectes interns de medi ambient. A més són amb caràcter retroactiu. Tot això comporta confusions important entre les empreses.
3. ECA: descontent perquè els paràmetres que fan servir per interpretar s'excedeixen en molt a la normativa exigent. Creu que és per un principi propi de l'empresa. Amb l'entitat de control ambiental amb la què treballaven abans estaven molt contents.
4. Bé, fa molts anys que treballen amb ells i mai han tingut cap problema.
5. Té un problema de saturació, sap que a algunes empreses els ha comportat endarreriments. Funcionament correcte, tot els ha anat molt bé.
6. Correcte, han fet la feina de manera correcta i han exigint el que es demanava. Saben raonar i explicar/escollir propostes.  
El principal problema és la lentitud en fer els controls, ha trigat un mes i mig des de l'inici fins que van acabar.
7. Bo, en general són empreses bastant estrictes en la seva forma de treballar. Actuen com Administració, tenen criteris correctes.  
Pel que fa als terminis tampoc no tenen cap queixa.  
En general tots són bastant estrictes, miren el que hi ha a la resolució i si l'empresa no compleix el que posa a la llicència d'activitat generen una no conformitat i s'ha de solventar i modificar.
8. Perfecte, mai no han tingut cap problema. L'entitat acreditada sempre miren el que posa a la llicència i ho comparen amb el que nosaltres fem; així els diuen el que posa a la normativa, consells per aconseguir aquesta normativa i, davant no conformitats, com s'han de solventar

9. Molt atents, molt pendents de que tot estigues bé. Els tècnics eren molt professionals i van mirar-ho tot (alçada fossa, tanques, etc.), van mirar tot el de la llicència. Tot el control va anar molt bé, des del DMAH els van felicitar,
10. El funcionament de l'entitat amb la que treballen actualment és molt correcte, sobretot pel tracte, la relació i l'assessorament que els ofereixen. No tant per com realitzen els controls, ja que ho fan com se'ls demana des del DMAH. És molt fàcil l'intercanvi de documentació, i l'assessorament del que t'estan demanant és molt correcte.
- Està molt content perquè el tècnic que anava a fer els controls era una persona experta en la matèria ja que anteriorment havia treballat en temes extractius. A més, aquesta persona ja ha deixat l'empresa i el nou tècnic que els fa els controls també té coneixements del sector. No obstant, aquesta experiència dels tècnics no es donava amb l'altra entitat amb la que treballaven.
11. Correcte, van anar mirant les diferents coses de la memòria per veure si tot estava correcte. Per altra banda, també va trobar molt correcte el tracte, el temps que van trigar en fer els controls, els terminis.
- No obstant, comenta que com no han treballat mai amb altres entitats no pot comparar i dir si aquesta fa alguna cosa malament
12. Correcte no han tingut cap problema ni amb el control, ni amb els terminis ni amb els tècnics que van anar. Considera que són estrictes, però que és un nivell d'exigència correcte.
- No ha trobat diferències ni entre el funcionament ni entre l'exigència de les diferents entitats amb les què ha treballat.
- També li agrada el servei perquè davant no conformitats sempre estan disponibles per intentar resoldre-ho correctament
13. Van trigar molt en venir i els van trobar moltes no conformitats.
- Considera que tot ha anat molt lent. A més, ella s'havia dirigit a la seu de l'entitat de Tortosa i com aquesta seu es va tancar van traslladar tots els expedients a Tarragona, fet que va causar que se'ls acumulés la feina a Tarragona i triguessin més a anar a fer-li el control.
- Han estat molt exigents i ella tampoc no s'havia informat massa bé. No té queixes ni del tracte ni de la professionalitat de l'entitat.
14. AMBIO: sembla que estiguin una mica verds.
- ECA: "semblen funcionaris, tenen tan assumits que s'ha de passar pel tub". El seu control era una mica peculiar i poc habitual per aquest motiu li va costar trobar una empresa que li pogués realitzar. No obstant, sempre que ha trucat a una l'han tractat correctament i l'han intentat derivar a l'EAC adequada. A nivell de tracte ambdues les considera correcte.

15. Funcionament bo; fan la feina correctament, compleixen més o menys el termini (sempre que poden), i mantenen un bona relació i tracte.

La seva disponibilitat per resoldre dubtes i la professionalitat dels tècnics també és bona. Quan els han necessitat els intenten solucionar els dubtes de la manera més àgil possible i són receptius a opinions adverses i busquen assessorament en els organismes oportuns per intentar arribar a un acord.

16. Perfecte, tot correcte no van tenir problema. Tracte correcte, professionalitat correcta i terminis previstos.

Per l'empresa el més important és que van fer la seva feina i van molestar el menys possible.

17. Bo, trobes una col·laboració i intenció de tirar endavant els expedients. El que no és tant correcte és les exigències d'aquests controls. Creu que aquests controls són bons i que s'han de realitzar però creu que s'haurien de simplificar perquè actualment els considera molt feixucs; molta documentació

18. A vegades el preu és superior al que hi ha al Web, sobretot en els controls específics. Suposa que quan fan un control normal poden aprofitar el dia i anar a dues explotacions però quan són controls més específics i on es requereix major dedicació, els preus són més diferents.

Bona opinió, els tècnics saben el que han de fer. Tenen una tasca difícil perquè estan entre l'Administració i el granger; però se'n surten bé perquè són estrictes amb el que diu la llei.

El tracte és molt correcte i sempre estan disponibles per solventar dubtes. Els tècnics tenen experiència de camp, per contra quan han vingut els tècnics de l'Administració es nota aquesta manca d'experiència en el camp, no saben molt bé com va el tema de les explotacions "Abans de fer-los funcionar, haurien de passar 3 ó 4 anys per aquestes entitats acreditades per què agafessin experiència en el camp".

"En general, i jo he treballat amb moltes, aquestes entitats fan la seva tasca el millor que saben i el millor que poden".

19. En general correcte, són persones molt series i professionals.

No han tingut problemes ni amb la realització dels controls ni amb els terminis

20. Correcte, van venir i van fer la seva feina.

L'únic problema que van tenir és que per una qüestió del control de sorolls es van endarrerir una mica els terminis. Un veí es va queixar del soroll i es va haver de concertar una cita entre l'entitat acreditada i el veí per fer el control de soroll i que aquest veí estigués present. Com va ser difícil fer-los coincidir es va endarrerir tot una mica. No obstant, l'entitat no va posar impediments en fer això.

21. Bé, no han tingut mai cap problema. Tracte molt correcte, sempre que han tingut algun problema (no conformitat, diferències de criteri) no han tingut cap inconvenient en anar a l'empresa i poder parlar-lo per solucionar-ho
22. Tràmit bastant burocràtic, van revisar tot el que posava en la llicència i va anar molt bé. Bons professionals, bon tracte i cap problema de terminis.
23. En general, són eficient i ràpides i ho fan bé.
24. No gaire positiu, estan acreditades però considera que van col·lapsades i no s'acaben de tancar els expedients o triguen molt en fer-ho.  
Tenen un coneixement limitat del sector, a ells els afecta una reglamentació específica i creu que no la coneixen suficient.  
En la resta de controls (els que no fan referència a aquesta documentació específica) ha funcionat millor, ha anat més ràpid i la valoració ha estat més positiva.
25. En algunes ocasions no han estat rigorosos, s'adeqüen a la llei però la qualitat no és del tot correcte. (Per exemple, a ells els van fer un control d'emissions de pols i van anotar directament la mesura que els sortia, sense especificar en cap lloc que justament al seu costat hi ha una altra instal·lació industrial que també emet aquesta partícula i que pot haver influència d'aquesta empresa).  
Considera que en les observacions s'haurien d'especificar les característiques específiques de les instal·lacions i que ells fan bastant un "copiar i enganxar d'altres controls".  
En quant al tracte de les entitats també té les seves queixes, sobretot en la comunicació.  
Els tècnics estan molt condicionats per les auditories que els hi fan després .  
Creu que en alguns aspectes són molt rigorosos per por a quan els auditen i, en canvi, en d'altres no tenen tots els factors en compte.
26. Tracte molt correcte, tècniques professionals. Estaven per la feina, creu que ho van fer molt correcte.
27. Bé, tot correcte mai cap problema. Tècnics professionals.
28. Funcionen bé, però estan col·lapsades. Fan esperar per venir a fer el primer control.
29. Amb la primera que treballaven, no estan gaire satisfets. Internament no funcionaven bé, primer els demanaven una documentació i quan ja els havien entregat tot, els tornaven a demanar unes altres coses diferents.  
Tracte dels tècnics correctes.  
"Uns fan el que tenen que fer i els altres volen fer més dels que els toca", volien modificar les coses que l'ajuntament ja havia aprovat. Considera que uns actuen correctament perquè miren que tot el que diu a la llicència estigui correcte mentre que els altres s'excedeixen en les seves tasques perquè entren a fer valoracions i els volen modificar el que ja ha aprovat l'Ajuntament.

30. És una feina molt cara pels propietaris de l'activitat ramadera.  
És una feina molt lenta, l'expedient el para molt.  
Cap queixa de les entitats, hi ha algunes entitats molt meticuloses, que es fixen en qüestions que no tenen cap transcendència ambiental.  
Potser per les indústries si serien necessàries però no per les activitats ramaderes.
31. Opinión media. Necesitan mucho tiempo para la inspección. No són ágiles.
32. Està molt descontenta amb el funcionament de l'entitat, i fins i tot va posar una queixa a l'OAEC. Comenta que van trigar molt en anar a fer-li el control i que ells trucava contínuament per queixar-se però que no li anaven a fer. Creu que per tot el que trucava (li van dir que no els molestés tant) després va tenir problemes perquè li posaven no conformitat en aspectes que prèviament li havien dit que estaven correcte. Comenta que per telèfon li van dir "cuando vengamos, ya le encontraremos algo mal".
33. No han estat àgils i, és més, gairebé posen més pals a la roda. No entenc bé les seves funcions, crec que hauria d'haver un punt més d'assessoria, perquè sinó he de contractar una altra persona que m'assessori.
34. No han tenido ningun problema, todo muy correcto.
35. Bona, però haurien de ser més àgils.
36. Em sembla correcte, molt bé. Els tècnics tenen molta por a prendre qualsevol decisió que els pugui fer que els expedientin. Reticències a acceptar coses que a vegades poden ser millors, només perquè no segueixen la normativa. Tindrien que tenir més capacitat de decisió. Vam canviar d'Eca a AMBIO perquè aquesta ultima tenia més flexibilitat.
37. És una tocada de nassos, tot plegat; demanen coses increïbles. Estem amb tot el tema de la llicència ambiental, i ara ens diuen que no els necessitem. Hem invertit un munt de diners i temps i ara resulta que no es necessari.
38. Depenent de quines. En general el tràmit no li agrada. M'agradaria que fos l'Ajuntament qui fes aquest control perquè el tràmit burocràtic es fa etern i, a més, és molt més car.
39. Normal, bona.
40. Bona.
41. Trabajamos mucho con ellos y, en principio, ninguna queja.
42. Es un tràmit. No crec que aportin cap valor afegit a la feina que es fa, perquè es limiten a verificar el que teòricament hauria de fer l'Ajuntament, i des d'una perspectiva molt poc flexible. Són molt estrictes, fa falta flexibilitat. S'ha perdut flexibilitat, de quan la propietat abans estava amb contacte amb l'Administració.
43. Bé, molt bé.
44. Molt bona.



45. Bien.
46. Bastant bé, altres vegades no han anat tant bé perquè triguen molt.
47. No hem tingut cap problema, ens han vingut diferents tècnics i tots molt bé; en general satisfactori.
48. Bé.
49. ADIENT molt bé, JOVER molt bé, ECA bastant malament. ECA burocratitza molt i els terminis són molt llargs. ADIENT i JOVER son molt més eficients i dinàmiques ECA es va col·lapsar i no ha sabut millorar i créixer en el departament de certificació ambiental.
50. Me parece que es un robo total de dinero y tiempo. Poner trabas para hacer de todo, menos trabajar. Mucho dinero para pruebas y papeles. Creo que viven del cuento a costas de 4 que trabajamos. Tengo depuradora y de todo y aún así a pagar, y a pagar y a pagar y a perder tiempo. La pequeña empresa es la que está manteniendo al país y no se les ayuda nada. Sólo tenemos derecho a pagar.
51. Correcta.
52. De moment bé.
53. Correcta.
54. En principi, fan la seva feina. Però a vegades les coses es fan massa difícils. La meua queixa seria sobre per què existeixen aquestes entitats i no pas el funcionaments d'aquestes. Ja que paguem per una enginyeria, no entenc perquè a més hem de pagar per a que revisin la seva feina.
55. Estic content amb la feina que fan, però estic molt descontent del poc valor que te la feina d'un enginyer. Si un enginyer ens dona una alta no entenc perquè ho ha de certificar ningú més. Entre uns i altres intenten transferir responsabilitats. Seria partidari de tenir tècnics preparats i no tants de controls, si un tècnic falla llavors deixar-lo fora. Nosaltres seguim el joc, però moltes vegades crec que aquesta feina no seria necessària.
56. Em va semblar correcte. Van ser bastant col·laboradors. Nosaltres vam fer 2 visites, ens van explicar com fer-ho.
57. Son muy meticulosas.
58. Bien.
59. Molt bona.
60. Bé.
61. Jo treballo molt amb AMBIO perquè es molt més àgil. Amb Bureau Veritas eren molt meticulosos, en extrem. I amb ICICT ja no fem res perquè vam començar a treballar amb AMBIO i ens anava bé, no per res en concret.
62. Bien.
63. Bien, no tengo ningún problema.
64. Muy bien, han hecho algunos cambios. Todo muy bien explicado y redactado.

65. En principi vaig veure que eren molt professionals i sabien de que anava la cosa.
66. Bona. Amb les que hem treballat nosaltres, molt professionals.
67. Es una presa de pel. Perquè entre d'altres coses no ha servit de res, perquè aquesta empresa i la Generalitat no s'entenen, i he rebut jo. Que hàgim de pagar per un control que hagi de fer la Generalitat no em cap al cap; em sembla molt fort. Em sembla vergonyós.
68. De moment bé, molt amables.
69. Joestic encantat amb aquestes entitats, em sembla un procés molt bo, perquè l'Administració es molt lenta i val la pena pagar els honoraris d'aquestes empreses, perquè són molt més àgils i eficients.
- Amb els ajuntaments és feia tot molt llarg, i ara hem guanyat molt amb eficiència. Pensa que jo he estat a les tres vessants, treballant per l'Administració en aquestos tràmits, després per l'Oficina d'Accreditacions i, actualment, en aquesta l'enginyeria, i hi ha poca, molt poca gent, que tingui una experiència tan variada i extensa en aquest camp.
70. Molt bé.

### Transcripció dels aspectes que, pels establiments, han de millorar les EC

1. Limitar-se a fer la seva feina.
2. En tot .
3. Més agilitat.
4. En los plazos de intervención.
5. Clarificación de documentos.
6. Clarificación de las no-conformidades.
7. Más comunicación entre ellos.
8. Punt d'assessoria, col·laboració.
9. Informació. Perquè a nosaltres ens fa falta informació per saber com hem de fer les coses bé.
10. El único problema es que hay unos plazos que, en situación de crisis, es muy difícil asumir estos gastos.
11. En donar més informació.
12. Agilitat.
13. No fer demandes il·lògiques (vam tenir un punt de fricció perquè demanen coses il·lògiques).
14. Ho hauria de fer directament l'Administració.(no haurien d'existir)
15. Potser conèixer més els sectors diferents que hi ha. Més especialització per sectors.

16. Flexibilitat.
17. Agilitat. Des que se'ls contracta fins que per fi venen a fer la inspecció passen 6 mesos. Li ha passat amb ICICT i JOVER, i no és el problema que els tècnics no puguin, sinó que tenen molta més feina de la que poden fer. El problema es que ara es una empresa privada i tenen els serveis sobre saturats.
18. Fonamentalment el preu, crec que és extremadament car, pel que fan.
19. Agilidad: Temas de plazos, se alargan mucho.
20. Agilitat. Millorar amb el temps que triguen, anar una mica més ràpids. I després l'Administració ens dóna uns terminis que no podem complir.
21. Falta fluïdesa i tracte directe. Via administrativa esta molt bé, però a vegades dificulta molt les coses.
22. Evidentemente, un taller pequeño no necesita que le pongan trabas, sino que le pongan ayudas. Estas entidades tendrían que estar pagadas por el estado, porque es muy duro con una empresa tan pequeña. Si hay que hacer alguna modificación poner ayudas. Siempre trabajamos bajo presión y miedo, sentimos el estrés siempre encima.
23. Informació. Podrien oferir més servei d'informació, tipus consultoria, perquè tenim molts dubtes a vegades.
24. Millora del sistema de control per evitar costos. Crec que hauria de millorar el servei de control a nivell de Generalitat, perquè cada any fer això són massa despeses i casi no hi han canvis en un any.
25. Intentar ser més àgils
26. Preu, més barates.
27. Comunicar les dates i visites més concretament, així nosaltres ens organitzem.
28. Tener más criterio para entender y dar solución o interpretar los temas. En algunas cosas se exceden y en otras se quedan cortos.
29. Agilidad. Los plazos de inspección.
30. Més relació amb l'Administració. Aquestes empreses necessiten més relació amb l'Administració, un tracte més directe per poder gestionar millor, perquè si se suposa que són els ulls de l'Administració, hi haurien de tenir més relació. Haurien de tenir més poder i capacitat de prendre decisions i facilitats per a fer consultes.
31. Son excesivamente burocráticos. No sé si es culpa de ellos o de la Administración pero el trabajo es muy farragoso con ellos.
32. El precio, creo que es muy caro

33. Burocràcia. Crec que nosaltres estem en un món que el que hauríem de millorar es amb la cosa burocràtica que s'allarga moltíssim, i aviat ens costarà més fer tot aquesta feina que la nostra pròpia. Nosaltres som professionals i sabem el que hem de fer, no hem d'anar sempre amb la policia darrera. Ens dificulta la capacitat de ser competitiu. Si som professionals del sector haurien de confiar més amb nosaltres, sempre hem d'estar pagant. A mi és que m'interessa no contaminar, que estic al mig de la meua finca, més que a aquesta gent que ens ve a auditar.
34. Cost innecessari. No porten res de valor afegit aquestes empreses, l'únic que fan es encarrir el procés. He pagat més de llicència ambiental que d'obres i clar es vergonyós, increïble.
35. Massa auditories. No s'atén a lo important. En principi jo crec que en aquest cas es va fer una auditoria pel departament de Medi Ambient amb un grau molt elevat d'exigència. Que tinguin que venir 3 ó 4 persones a auditar a una persona, llavors tenien que trobar alguna cosa!, i van trobar una tonteria. Grau d'exigència es desigual, és diferent. Coses que no van veure. No vaig quedar molt content de com ho van fer. Em compensa aquesta exigència exagerada per no tenir que treballar amb l'Ajuntament. A Barcelona com que son 10 districtes doncs és molt complicat. Jo vaig estar dos anys treballant per l'Oficina d'Accreditació i vaig quedar desencantat, perquè les coses importants està clar que s'han de tenir en compte i tenir-les molt vigilades, però a vegades es queixen de coses que no tenen cap tipus d'importància.

### 9.3.5 Observacions dels consultats

Finalment mostrem els comentaris realitzats pels consultats de manera espontània. Aquests comentaris estan relacionats amb els controls ambientals però no responen concretament a cap de les preguntes de l'entrevista.

- ▶ *"Els propietaris són reactius a que vagin a les seves explotacions"*
- ▶ *"Volem informació sobre les circulars internes de l'aplicació i interpretació de les normatives. Ens agradaria que abans que s'apliquessin aquestes interpretacions es demanés opinió als establiments".*
- ▶ *"Costa molt haver d'adequar les benzineres més velles a aquesta normativa ambiental. Van una mica contra les empreses petites, a elles els miren amb lupa totes les qüestions i en canvi, s'hauria de revisar de manera més exhaustiva les instal·lacions d'empreses grans, com les petroleres".*
- ▶ *"Encara no he fet cap queixa a l'OAEC però si triga molt faré una queixa formal en contra de l'Oficina".*

- ▶ *"Tothom vol eximir-se de les seves responsabilitats. Abans de fer tota la instal·lació vaig demanar informació a l'OGAU de Girona i em van assessorar sobre com fer-ho però ara, quan des de l'Oficina s'han generat tants dubtes, els de l'OGAU també em comenten que ells no li van dir que ho fes així".*
- ▶ *"No vull demanar cap assessorament a l'OAEC, ells tampoc no ho saben i han d'anar als diferents departaments experts en la matèria a consultar-ho. Per tant, ja faig jo les consultes directament a aquests departaments concrets".*
- ▶ *"En general, estic molt descontenta amb l'OAEC i crec que els tècnics no són experts i, com a mínim en el meva empresa, no coneixen el funcionament de les instal·lacions empresarials, no saben el que és una incineradora. "*
- ▶ *"Les principals queixes que tinc al respecte és la dedicació que suposa tota la preparació de la documentació necessària. Considero que es necessita preparar molta documentació i que, a més a més, aquesta és molt complexa".*
- ▶ *"Crec que quan una empresa fa alguna modificació substancial a les instal·lacions no se li hauria de fer passar el control com si fos l'inicial. Crec que seria més oportú i més àgil només haver de fer el control d'aquest canvi"*
- ▶ *"Demana que juntament amb tots els requisits que es demanen des del DMAH també hi hagués un llistat d'empreses proveïdores per aquelles instal·lacions que no són freqüents i molt específiques. Per aquesta dificultat de trobar proveïdors s'endarrereix molt tot el procés".*
- ▶ *"Al principi d'aquesta llei va costar molt fer entendre algunes coses als grangers, però un cop ja ho saben no tenen problemes en fer-ho cada any. Costa canviar els hàbits dels grangers".*
- ▶ *"Dificultat pels grangers d'aquests controls pel que fa a la documentació exigida. Els grangers són grangers, no paperistes. Aquesta dificultat fa que la majoria dels grangers subcontractin aquestes qüestions a empreses d'enginyeria com la nostra".*
- ▶ *"A nivell general crec que hi hagi controls és bo, ha d'existir la policia que controli".*
- ▶ *S'hauria de mirar de simplificar tot aquest procediment i pel que tinc entès no es va en aquest sentit sinó que es tornarà a complicar més".*
- ▶ *"El fet de que la llei vagi canviant tant provoca que els establiments (i les enginyeries) no sàpiguen on estem i tot el procés dels controls es complica més".*
- ▶ *"S'han de passar molts controls".*
- ▶ *"A més el fet d'haver passar aquests controls ens suposa feina i han de perdre un matí acompanyant a l'entitat mentre fa el control".*
- ▶ *"Els controls ambientals han de fer-se però són molt cars. A més si a l'empresa no es fa cap modificació no seria necessari fer els controls periòdics, seria millor que els controls es realitzessin quan les empreses volen realitzar canvis importants".*

- ▶ *"La preparació dels controls no va suposar cap problema. Quan es fa l'empresa nova, si vas seguint tot el que marca la llei després no tens cap problema".*
- ▶ *"A l'hora de fer els controls s'hauria de tenir en compte la tipologia de l'establiment perquè en la llei hi ha aspectes iguals, per exemple per un bar que per una botiga, quan no tenen res a veure".*
- ▶ *"Mesos després de passar el control i em diguessin que tot era correcte, l'ajuntament es va posar en contacte amb nosaltres per fer-nos instal·lar un dipòsit d'aigua per tal que no agaféssim de la comunitat. Ningú ens havia informat prèviament i ens van acceptar el control tal i com estava, sense aquest dipòsit".*
- ▶ *"Les entitats ambientals de control estan més pendents en trobar les deficiències i cobrir l'expedient. Crec que tenen necessitat de trobar el més mínim detall. Són intermediaris amb mínima capacitat de decisió. Fan el desfavorable per si de cas. Crec que han de trobar algun defecte, per evitar que si després ho troben els de l'Oficina els expedientin o sancionin".*
- ▶ *"Els tècnics de les entitats acreditades sempre busquen trobar alguna cosa per tal que a l'Informe hi hagi alguna no conformitat. Actuen sempre pensant en les conseqüències i les represàlies de l'Oficina".*
- ▶ *"En general, crec que els tècnics haurien de poder treballar amb més autonomia."*
- ▶ *"Les meves queixes estan relacionades amb el sistema, no fa falta que vagin unes entitat acreditades per verificar que tot està correcte, crec que nosaltres (enginyers agrònoms) estem totalment qualificats per certificar aquestes qüestions. No estic d'acord en que puguem certificar algunes coses i aquests aspectes mediambientals no, a més quan abans eren nosaltres qui ho fèiem".*

### 9.3.6 Fitxa tècnica

#### **Denominació**

Estudi exploratori de la demanda i les expectatives dels establiments en relació als serveis que ofereix l'oficina d'acreditació d'entitats col·laboradores del DMAH

#### **Objectiu principal**

L'objectiu principal de l'enquesta realitzada als Ajuntaments és conèixer la valoració dels propietaris dels establiments envers els controls que es veuen obligats a passar i de les EC que els realitzen, el nivell de coneixement i tracte amb l'OAEC i, finalment, determinar quines són les variables que incideixen en la percepció global de qualitat.

#### **Unitat promotora**

Oficina d'Acreditació d'Entitats Col·laboradores

#### **Empresa executora**

Gabinet CERES, S.L

#### **Àmbit geogràfic**

Està emmarcat a Catalunya

#### **Univers de treball**

Propietaris o gerents, o en el seu defecte, les persones responsables dels aspectes mediambientals dels establiments que han estat sotmesos a algun control o verificació l'any 2008, i on posteriorment ha anat l'OAEC per realitzar una intervenció.

#### **Mostra seleccionada**

La mostra total consultada ha estat de 70 establiments.

#### **Error mostral**

Amb un nivell de confiança del 95%, el marge d'error mostral màxim per a dades globals en el supòsit de mostreig aleatori simple és d'un +/- 8,8 %.

#### **Dates del treball de camp**

El treball de camp ha estat realitzat durant el mes de desembre de 2008.

#### **Metodologia**

La metodologia que s'utilitza per desenvolupar l'estudi es basa en un enfocament quantitatiu, però amb un alt valor qualitatiu, en el que s'emmarca una etapa de recollida de la informació, mitjançant la realització telefònica d'un qüestionari estructurat i dirigit a les persones consultades i l'obtenció de dades, conjuntament amb el posterior tractament d'aquestes.

El valor qualitatiu d'aquestes enquestes radica tant en que han estat realitzades per tècnics qualitatius, participants en totes les fases de l'estudi, com en la visió i tractament de les dades finals.

## 9.4 Resultats de l'enquesta a ajuntaments

### 9.4.1 Descripció de la mostra

El present capítol descriu quines són les característiques de la mostra consultada. La descripció es farà en funció de les següents variables:

- Municipi
- Província

 Taula 47 Província

		Freqüència	Percentatge	Percentatge acumulat
Vàlids	Barcelona	39	45%	45%
	Tarragona	13	15%	60%
	Lleida	18	21%	80%
	Girona	17	20%	100%
Total		87	100%	



 **Taula 48 Municipi**

Agramunt	Granollers	Sant Pere Sallavinera
Alcoletge	Gualba	Sant Sadurní d'Anoia
Alguaire	Hostalric	Sant Salvador de Guardiola
Almacelles	Ivars d'Urgell	Santa Bàrbara
Avià	Linyola	Santa Perpètua de Mogoda
Badalona	Lleida	Sarral
Balaguer	Lliçà d'Amunt	Sénia, la
Barcelona	Lliçà de Vall	Seròs
Begur	Lloret de Mar	Súria
Bellver de Cerdanya	Manresa	Terrassa
Berga	Masies de Roda, les	Torelló
Bigues i Riells	Masies de Voltregà, les	Tortosa
Borges del Camp, les	Montgai	Vendrell, el
Borrassà	Móra la Nova	Vilademuls
Calella	Olèrdola	
Camós	Olesa de Montserrat	
Campllong	Olot	
Canet de Mar	Palamós	
Cardona	Palau-sator	
Castellar del Vallès	Perafita	
Castellbisbal	Pineda de Mar	
Castellserà	Pinós	
Cervera	Polinyà	
Cornellà del Terri	Preses, les	
Cubells	Reus	
Deltebre	Ribera d'Ondara	
Folgueroles	Ribera d'Urgellet	
Fontcoberta	Ripollet	
Forallac	Riudarenes	
Franqueses del Vallès, les	Sabadell	
Garcia	Salou	
Ger	Sant Adrià de Besòs	
Gimenells i Pla de la Font	Sant Agustí de Lluçanès	
Girona	Sant Carles de la Ràpita	
Godall	Sant Cebrià de Vallalta	
	Sant Celoni	
	Sant Cugat del Vallès	
	Sant Fruitós de Bages	

## 9.4.2 Característiques dels entrevistats

A continuació, es descriuen les característiques sociodemogràfiques dels entrevistats, el seu càrrec a l'Ajuntament i el temps que porten ocupant-se de la gestió de llicències d'activitats.

**Taula 49 Sexe dels entrevistats**

		Freqüència	Percentatge	Percentatge acumulat
Vàlids	Home	59	68%	68%
	Dona	28	32%	100%
	<b>Total</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>	

**Taula 50 Edat dels entrevistats**

		Freqüència	Percentatge	Percentatge acumulat
Vàlids	Menors de 35 anys	19	22%	22%
	Entre 35 i 44 anys	32	37%	59%
	Entre 45 i 54 anys	21	24%	83%
	Majors de 54 anys	14	16%	99%
	Ns/Nc	1	1%	100%
<b>Total</b>		<b>87</b>	<b>100%</b>	

**Taula 51 Càrrec de l'entrevistat a l'ajuntament**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Vàlids	Enginyer	32	37%	37%	37%
	Tècnic municipal	25	29%	29%	66%
	Cap/responsable del Dpt. d'activitats	16	18%	18%	84%
	Secretari/Interventor	5	6%	6%	90%
	Tècnic del consell comarcal	3	3%	3%	93%
	Alcalde	1	1%	1%	94
	Regidor de Medi Ambient	1	1%	1%	95
	Arquitecte	1	1%	1%	97
	Altres	3	3%	3%	100
<b>Total</b>		<b>87</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

📄 Taula 52 Antiguitat de l'entrevistat en la gestió de llicències d'activitats

		Freqüència	Percentatge	Percentatge acumulat
Vàlids	3 anys o menys	25	29%	29%
	Entre 4 i 9 anys	33	38%	67%
	10 anys o més	28	32%	99%
	Ns/Nc	1	1%	100%
Total		87	100%	

### 9.4.3 Coneixement i valoració de les entitats col·laboradores del DMAH

En aquest apartat és pretén indagar en el coneixement i la valoració que els responsables dels controls ambientals dels ajuntaments tenen respecte les entitats ambientals de control.

Per començar, se'ls va preguntar si coneixen les funcions d'aquestes entitats col·laboradores.

📄 Taula 53 Grau de coneixement de les funcions de les entitats col·laboradores

		Freqüència	Percentatge	Percentatge acumulat
Coneixement de les funcions de les entitats col·laboradores	Si coneix les funcions	70	80%	80%
	Si, treballen conjuntament amb les entitats	16	18%	99%
	Si, controlar les condicions de les llicències inicials, realitzar controls periòdics i els certificats d'activitat de l'annex III.2	1	1%	100%
Total		87	100%	

📄 Taula 54 Grau de coneixement de les funcions de les entitats col·laboradores segons la província

		Província				Total
		Barcelona	Tarragona	Lleida	Girona	
Coneixement de les funcions de les entitats col·laboradores	Si coneix les funcions	79%	77%	83%	82%	80%
	Si, treballen conjuntament amb les entitats	18%	23%	17%	18%	18%
	Si, controlar les condicions de les llicències inicials, realitzar controls periòdics i els certificats d'activitat de l'annex III.2	3%				1%

De la mateixa manera que en les entrevistes als establiments, també es va demanar als ajuntaments que valoressin el funcionament d'aquestes entitats col·laboradores.

**Taula 55 Opinió sobre el funcionament d'aquestes entitats col·laboradores**

		Freqüència	Percentatge	Percentatge acumulat
Vàlids	Funcionament totalment correcte	49	56%	56%
	Funcionament correcte però amb matisos	30	34%	91%
	Funcionament incorrecte	8	9%	100%
<b>Total</b>		<b>87</b>	<b>100%</b>	

**Taula 56 Opinió sobre el funcionament d'aquestes entitats col·laboradores segons la província**

		Província				Total
		Barcelona	Tarragona	Lleida	Girona	
Funcionament de les entitats col·laboradores	Funcionament totalment correcte	44%	77%	72%	53%	56%
	Funcionament correcte però amb matisos	44%	15%	28%	35%	34%
	Funcionament incorrecte	13%	8%		12%	9%

A continuació es mostren els diferents aspectes relacionats amb el funcionament, pels quals un 34% dels ajuntaments creuen que el funcionament és correcte però amb certs matisos i per un 9% no és correcte.

**Taula 57 Aspectes relacionats amb el funcionament**

(Base: 44% dels ajuntaments consultats, aquells que consideren que el funcionament de les entitats col·laboradores és incorrecte o correcte amb matisos)

		Freqüència	Percentatge
Aspectes de funcionament	Depèn de l'entitat, algunes no funcionen bé	9	24%
	Evolucionen positivament/poden millorar	8	21%
	Manca flexibilitat	6	16%
	Manca rapidesa	6	16%
	Massa burocràcia	3	8%
	Manca rigor	3	8%
	No són objectives, els paga el client	2	5%
	Tècnics poc preparats	2	5%
	Fan conclusions difuses, són poc concloents	2	5%
	Molta rotació de tècnics entre entitats	1	3%
	Poc resolutives	1	3%
	S'extralimiten en les seves funcions	1	3%

Nota: els % no sumen 100 donat que s'admetia resposta múltiple

## Taula 58 Aspectes relacionats amb el funcionament segons la província

(Base: 44% dels ajuntaments consultats, aquells que consideren que el funcionament de les entitats col·laboradores és incorrecte o correcte amb matisos)

Aspectes de funcionament	Província				Total
	Barcelona	Tarragona	Lleida	Girona	
Manca rapidesa	18%	33%		13%	16%
Massa burocràcia	5%	33%		13%	8%
Manca flexibilitat	23%			13%	16%
No són objectives, els paga el client	5%		20%		5%
Manca rigor	9%			13%	8%
Depèn de l'entitat, algunes no funcionen bé	23%		60%	13%	24%
Tècnics poc preparats	5%		20%		5%
Evolucionen positivament/poden millorar	27%			25%	21%
Fan conclusions difuses, són poc concloents	5%	33%			5%
Molta rotació de tècnics entre entitats	5%				3%
Poc resolutives				13%	3%
S'extralimiten en les seves funcions				13%	3%
<b>Total</b>	100%	100%	100%	100%	100%

Nota: els % no sumen 100 donat que s'admetia resposta múltiple

Un cop els consultats havien manifestat la seva opinió en relació al funcionament d'aquestes entitats, també se'ls va demanar que esmentessin aquells aspectes en els què consideren que haurien de millorar.

**Taula 59 Aspectes en els quals haurien de millorar les entitats col·laboradores**

		Recuento	% columna
<b>Aspectes de millora</b>	<b>En res, tot està bé</b>	8	9%
	<b>Més rapidesa/efectivitat</b>	19	22%
	<b>Augmentar el rigor</b>	14	16%
	<b>Més comunicació/col·laboració amb l'ajuntament</b>	13	15%
	<b>Millores en general</b>	7	8%
	<b>Disminuir costos</b>	6	7%
	<b>Més flexibilitat</b>	5	6%
	<b>Manca personal amb experiència</b>	3	3%
	<b>Clarificar informes</b>	3	3%
	<b>Promoure la formació</b>	3	3%
	<b>Més professionalitat</b>	3	3%
	<b>Millorar la comunicació entre tots els agents</b>	3	3%
	<b>Disminuir/simplificar els tràmits burocràtics</b>	2	2%
	<b>Unificar criteris</b>	2	2%
	<b>Personalitzar el tracte</b>	1	1%
	<b>No enviar informes amb deficiències</b>	1	1%
	<b>Fer més controls de soroll</b>	1	1%
	<b>No fer controls amb tècnics que encara no estan acreditats</b>	1	1%
	<b>No utilitzar documentacions que no són de la llicència</b>	1	1%
	<b>Actuar de forma independent</b>	1	1%

Nota: els % no sumen 100 donat que s'admetia resposta múltiple

**Taula 60 Aspectes en els quals haurien de millorar les entitats col·laboradores segons la província**

Aspectes de millora	En res, tot està bé	Província				Total
		Barcelona	Tarragona	Lleida	Girona	
	En res, tot està bé	10%		17%	6%	9%
	Més rapidesa/efectivitat	26%	31%	22%	6%	22%
	Més comunicació/col·laboració amb l'ajuntament	21%	15%	11%	6%	15%
	Disminuir/simplificar els tràmits burocràtics		8%		6%	2%
	Augmentar el rigor	15%	15%	22%	12%	16%
	Disminuir costos	8%	8%		12%	7%
	Manca personal amb experiència	3%	8%		6%	3%
	Millores en general	5%	8%		24%	8%
	Clarificar informes	5%		6%		3%
	Personalitzar el tracte			6%		1%
	Promoure la formació	3%		11%		3%
	Més professionalitat	3%			12%	3%
	Unificar criteris	3%			6%	2%
	Més flexibilitat	5%	8%	6%	6%	6%
	Millorar la comunicació entre tots els agents	3%			12%	3%
	No enviar informes amb deficiències			6%		1%
	Fer més controls de soroll			6%		1%
	No fer controls amb tècnics que encara no estan acreditats	3%				1%
	No utilitzar documentacions que no són de la llicència	3%				1%
	Actuar de forma independent	3%				1%
	<b>Total</b>	100%	100%	100%	100%	100%

Nota: els % no sumen 100 donat que s'admetia resposta múltiple

Un cop esmentades les millores que creuen que haurien de realitzar les entitats ambientals de control, ens van indicar quins són els tres aspectes que ells més valoren d'aquestes entitats.

Taula 61 Primer aspecte més valorat d'una entitat col·laboradora

		Freqüència	Percentatge	Percentatge acumulat
Vàlids	L'agilitat/rapidesa	17	20%	20%
	El rigor	16	18%	38%
	La professionalitat	12	14%	52%
	L'ajuda prestada als ajuntaments	10	11%	63%
	La claredat dels informes	6	7%	70%
	La formació	5	6%	76%
	La confiança/fiabilitat	5	6%	82%
	L'experiència	4	5%	86%
	Facilitat de comunicació	3	3%	90%
	La independència de l'administració pública i clients	3	3%	93%
	Que siguin resolutius	3	3%	97%
	Que tinguin contacte amb els Ajuntaments	1	1%	97.7
	Ns/Nc	2	2%	100%
	<b>Total</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>	

Taula 62 Segon aspecte més valorat d'una entitat col·laboradora

(Base: 75% dels ajuntaments consultats, aquells que esmenten més d'un aspecte)

		Freqüència	Percentatge	Percentatge acumulat
Vàlids	El rigor	15	23%	23%
	L'agilitat/rapidesa	10	15%	38%
	La professionalitat	10	15%	54%
	La claredat dels informes	4	6%	60%
	La formació	4	6%	66%
	La independència de l'administració pública i clients	4	6%	72%
	La flexibilitat	3	5%	77%
	Que tinguin contacte amb els Ajuntaments	3	5%	82%
	Que siguin resolutius	3	5%	86%
	L'ajuda prestada als ajuntaments	2	3%	89%
	L'assessorament	2	3%	92%
	L'experiència	2	3%	95%
	La confiança/fiabilitat	2	3%	98%
	Facilitat de comunicació	1	2%	100%
	<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100%</b>	



### Taula 63 Tercer aspecte més valorat d'una entitat col·laboradora

(Base: 41% dels ajuntaments consultats, aquells que esmenten més de dos aspectes)

		Freqüència	Percentatge	Percentatge acumulat
Vàlids	La professionalitat	7	19,4	19,4
	El rigor	6	16,7	36,1
	L'agilitat/rapidesa	5	13,9	50,0
	La flexibilitat	3	8,3	58,3
	L'experiència	3	8,3	66,7
	La formació	3	8,3	75,0
	L'ajuda prestada als ajuntaments	2	5,6	80,6
	La claredat dels informes	2	5,6	86,1
	Que actuïn amb seguretat	2	5,6	91,7
	L'assessorament	1	2,8	94,4
	Que tinguin en compte les particularitats municipals	1	2,8	97,2
	La confiança/fiabilitat	1	2,8	100,0
	<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100,0</b>	

### Taula 64 Aspectes més valorats d'una entitat col·laboradora

		Freqüència	Percentatge
Aspectes més valorats d'una entitat (global)	El rigor	37	43%
	L'agilitat/rapidesa	32	37%
	La professionalitat	29	33%
	L'ajuda prestada als ajuntaments	14	16%
	La claredat dels informes	12	14%
	La formació	12	14%
	L'experiència	9	10%
	La confiança/fiabilitat	8	9%
	La independència de l'administració pública i clients	7	8%
	La flexibilitat	6	7%
	Que siguin resolutius	6	7%
	Facilitat de comunicació	4	5%
	Que tinguin contacte amb els Ajuntaments	4	5%
	L'assessorament	3	3%
	Que actuïn amb seguretat	2	2%
	Que tinguin en compte les particularitats municipals	1	1%
	<b>Ns/Nc</b>	<b>2</b>	<b>2%</b>

Nota: els % no sumen 100 donat que s'admetia un màxim de tres respostes

**Taula 65 Aspectes més valorats d'una entitat col·laboradora segons la província**

		Província				Total
		Barcelona	Tarragona	Lleida	Girona	
Aspectes més valorats d'una entitat (global)	L'agilitat/rapidesa	33%	38%	39%	41%	37%
	Facilitat de comunicació	3%		6%	12%	5%
	La professionalitat	38%	31%	22%	35%	33%
	El rigor	44%	31%	67%	24%	43%
	L'ajuda prestada als ajuntaments	10%	23%	11%	29%	16%
	La claredat dels informes	10%	8%	22%	18%	14%
	La flexibilitat	8%	8%	6%	6%	7%
	L'assessorament	3%		6%	6%	3%
	L'experiència	15%	8%	11%		10%
	Que tinguin contacte amb els Ajuntaments	8%	8%			5%
	La formació	13%	15%	6%	24%	14%
	La independència de l'administració pública i clients	13%	8%		6%	8%
	Que siguin resolutius	5%		22%		7%
	Que actuïn amb seguretat	3%			6%	2%
	Que tinguin en compte les particularitats municipals	3%				1%
	La confiança/fiabilitat	10%	8%	11%	6%	9%
	Ns/Nc	5%				2%
	<b>Total</b>	100%	100%	100%	100%	100%

Nota: els % no sumen 100 donat que s'admetia un màxim de tres respostes

Per finalitzar aquest apartat referent a les entitats col·laboradores del DMAH, es va demanar als ajuntament consultats que diguessin si recordaven haver tingut alguna queixa referent a les actuacions realitzades per part d'aquestes entitats de control. A continuació, a tots aquells ajuntament que afirmen haver tingut alguna reclamació també se'ls va preguntar pel motiu i l'emissor d'aquesta queixa.

**Taula 66 Han rebut alguna queixa sobre les actuacions realitzades per entitats col·laboradores**

		Freqüència	Percentatge	Percentatge acumulat
Vàlids	No	57	66%	66%
	Si	30	34%	100%
<b>Total</b>		87	100%	

**Taula 67 Han rebut alguna queixa sobre les actuacions realitzades per entitats col·laboradores segons la província**

		Província				Total
		Barcelona	Tarragona	Lleida	Girona	
Han rebut queixes sobre les actuacions de les entitats col·laboradores	No	72%	46%	67%	65%	66%
	Si	28%	54%	33%	35%	34%
	<b>Total</b>	100%	100%	100%	100%	100%

**Taula 68 Motius de les queixes rebudes pels ajuntaments**

(Base: 34% dels ajuntaments consultats, aquells que han rebut alguna queixa sobre actuacions de control realitzades per les entitats col·laboradores)

Motius de les queixes	Costos massa alts	Freqüència	Percentatge
	Manca rapidesa/demores	12	40%
	Massa estrictes	9	30%
	Dificultat per part de l'entitat per resoldre problemes	6	20%
	Molèstia als adjacents	5	17%
	Manca qualificació tècnica	4	13%
	Manca qualificació tècnica	3	10%
	Han trobat no conformitats en un control posterior	2	7%
	Falta flexibilitat en adequacions d'empreses en funcionament	1	3%
	Envien informes amb desfavorables i les EC no els tornen a enviar els resultats	1	3%

Nota: els % no sumen 100 donat que s'admetia resposta múltiple

**Taula 69 Emissors de les queixes rebudes pels ajuntaments**

(Base: 34% dels ajuntaments consultats, aquells que han rebut alguna queixa sobre actuacions de control realitzades per les entitats col·laboradores)

Principals emissors de les queixes		Freqüència	Percentatge
	El titular de l'establiment	26	87%
	Els veïns	3	10%
	L'ajuntament	2	7%
	El Consell Comarcal	1	3%
	Els districtes de Barcelona	1	3%

Nota: els % no sumen 100 donat que s'admetia resposta múltiple

#### 9.4.4 Coneixement i valoració de l'OAEC i dels serveis que aquesta ofereix

Per començar aquest capítol, es va demanar als ajuntaments consultat que diguessin si coneixen l'Oficina d'Accreditació d'Entitats Col·laboradores del DMAH, tenint en compte aquells consultats que afirmessin conèixer l'Unitat d'Accreditació.

📄 Taula 70 Coneixement de l'Oficina d'Accreditació d'Entitats Col·laboradores del DMAH

		Freqüència	Percentatge	Percentatge acumulat
Vàlids	Si	57	66%	66%
	Conec l'OAEC del DMAH	6	7%	72%
	Conec l'unitat d'acreditació del DMAH	3	3%	76%
	Em sona, però la desconec, n'he sentit parlar, però en realitat no...	10	11%	87%
	No	11	13%	100%
Total		87	100%	

📄 Taula 71 Coneixement de l'Oficina d'Accreditació d'Entitats Col·laboradores del DMAH segons la província

		Província				Total
		Barcelona	Tarragona	Lleida	Girona	
Coneixement de l'OAEC	Si	77%	46%	61%	59%	66%
	Conec l'OAEC del DMAH	8%		6%	12%	7%
	Conec l'unitat d'acreditació del DMAH		15%	6%		3%
	Em sona, però la desconec, n'he sentit parlar, però en realitat no...	10%	15%	11%	12%	11%
	No	5%	23%	17%	18%	13%

A tots els consultats que afirmaven conèixer l'Oficina d'Accreditació (76% d'ajuntaments), se'ls va seguir preguntant per la valoració i serveis que ofereix.

En un primer moment, se'ls va demanar que esmentessin els mitjans pels quals han tingut coneixement de l'OAEC.

📄 Taula 72 Mitjans de difusió a través dels quals han tingut coneixement de l'OAEC

(Base: 76% dels ajuntaments consultats, aquells coneixen l'OAEC)

		Freqüència	Percentatge
Mitjans de difusió	Cartes informatives	19	29%
	Per Internet	16	24%
	Per la web	15	23%
	Per les entitats col·laboradores	7	11%
	Presentació directa de l'oficina	7	11%
	Per la Legislació	5	8%
	A través de cursos/jornades	5	8%
	Des de l'administració	4	6%
	Per una consultoria/enginyeria	3	5%
	Per la feina que desenvolupa	3	5%
	Pel boca a orela	2	3%
	Telefònicament	3	5%
	No ho recorda	3	5%

Nota: els % no sumen 100 donat que s'admetia resposta múltiple

## Taula 73 Mitjans de difusió a través dels quals han tingut coneixement de l'OAEC segons la província

(Base: 76% dels ajuntaments consultats, aquells coneixen l'OAEC)

		Província				Total
		Barcelona	Tarragona	Lleida	Girona	
Mitjans de difusió	Per Internet	21%	50%	15%	25%	24%
	Per la web	24%	13%	15%	33%	23%
	Cartes informatives	33%	13%	31%	25%	29%
	Per la Legislació	6%		8%	17%	8%
	Pel boca a orela	3%		8%		3%
	Per una consultoria/enginyeria	6%	13%			5%
	Per les entitats col·laboradores	3%	13%	15%	25%	11%
	Des de l'administració	3%	13%	8%	8%	6%
	Per la feina que desenvolupa	6%		8%		5%
	Presentació directa de l'oficina	9%		8%	25%	11%
	A través de cursos/jornades	6%	25%	8%		8%
	Telefònicament	6%	13%			5%
	No ho recorda	9%				5%
	<b>Total</b>		100%	100%	100%	100%

Nota: els % no sumen 100 donat que s'admetia resposta múltiple

També se'ls va preguntar si en alguna ocasió han fet alguna gestió a través de l'OAEC i, en cas afirmatiu, van valorar la resposta rebuda per part d'aquest organisme.

## Taula 74 Han realitzat alguna gestió a través de l'OAEC

(Base: 76% dels ajuntaments consultats, aquells coneixen l'OAEC)

		Freqüència	Percentatge	Percentatge acumulat
Vàlids	Sí, alguna	15	23%	23%
	No, mai	51	77%	100%
	<b>Total</b>	66	100%	

## Taula 75 Han realitzat alguna gestió a través de l'OAEC segons la província

(Base: 76% dels ajuntaments consultats, aquells coneixen l'OAEC)

		Província				Total
		Barcelona	Tarragona	Lleida	Girona	
Ha realitzat alguna gestió a través de l'OAEC	Sí, alguna	33%	13%	15%	8%	23%
	No, mai	67%	88%	85%	92%	77%

## Taula 76 Tipologia de gestió que han realitzat a través de l'OAEC

(Base: 17% dels ajuntaments consultats, aquells coneixen han realitzat alguna gestió a través de l'OAEC)

		Freqüència	Percentatge
Tipologia de queixes	Per realitzar consultes	4	27%
	Fer consultes sobre les diverses entitats	3	20%
	Per gestionar una reclamació	3	20%
	Per fer una queixa sobre l'actuació d'una entitat	2	13%
	Per la retirada de llicència d'una entitat	1	7%
	Per tramitar una disconformitat	1	7%
	Per dubtes sobre criteris interpretatius	1	7%
	Per consultar preus	1	7%

Nota: els % no sumen 100 donat que s'admetia resposta múltiple

## Taula 77 Valoració de la resposta rebuda per part de l'Oficina d'Accreditació

(Base: 17% dels ajuntaments consultats, aquells coneixen han realitzat alguna gestió a través de l'OAEC)

		Freqüència	Percentatge	Percentatge acumulat
Vàlids	Molt bona, eficaç i àgil	2	13%	13%
	Bona	5	33%	47%
	Correcta	6	40%	87%
	No va ser resolutiva	2	13%	100%
Total		15	100%	

A continuació, es mostren les respostes dels consultats pel que fa a la informació que reben per part de l'OAEC, tant informació i documentació general sobre l'oficina com aquella que fa referència a les intervencions, auditories i seguiments realitzats per les entitats de control.

## Taula 78 Ha rebut informació i/o documentació relacionada amb l'OAEC

(Base: 76% dels ajuntaments consultats, aquells coneixen l'OAEC)

		Freqüència	Percentatge	Percentatge acumulat
Vàlids	No	26	39%	39%
	Si	40	61%	100%
Total		66	100%	

## Taula 79 Ha rebut informació i/o documentació relacionada amb l'OAEC segons la província

(Base: 76% dels ajuntaments consultats, aquells coneixen l'OAEC)

		Província				Total
		Barcelona	Tarragona	Lleida	Girona	
Han rebut informació i/o documentació	No	36%	75%	31%	33%	39%
	Si	64%	25%	69%	67%	61%

## Taula 80 Tipus d'informació i/o documentació relacionada amb l'OAEC que han rebut

(Base: 46% dels ajuntaments consultats, aquells que han rebut informació)

Tipologia d'informació	Notificacions d'acreditacions/desacreditacions de tècnics i/o entitats	Freqüència	Percentatge
	Cartes informatives	20	50%
	Sobre auditories	9	23%
	Sobre cursos	6	15%
	Informes	2	5%
	Revisió tactes	1	3%
	Sol·licitud d'informació	1	3%
	Convocatòries a reunions	1	3%
	Ns/Nc	1	3%
		5	13%

Nota: els % no sumen 100 donat que s'admetia resposta múltiple

## Taula 81 Ha rebut alguna comunicació o fax en referència a intervencions / auditories / seguiments realitzats per entitats col·laboradores

(Base: 76% dels ajuntaments consultats, aquells que coneixen l'OAEC)

Vàlids		Freqüència	Percentatge	Percentatge acumulat
	No	34	52%	52%
	Si	32	48%	100%
	Total	66	100%	

## Taula 82 Ha rebut alguna comunicació o fax en referència a intervencions / auditories / seguiments realitzats per entitats col·laboradores segons la província

(Base: 76% dels ajuntaments consultats, aquells que coneixen l'OAEC)

		Província				Total
		Barcelona	Tarragona	Lleida	Girona	
Han rebut comunicació o fax en referència a les intervencions realitzades per les entitats	No	48%	38%	92%	25%	52%
	Si	52%	63%	8%	75%	48%

## Taula 83 Tipologia de comunicació o fax que ha rebut en referència a intervencions / auditories / seguiments realitzats per entitats col·laboradores

(Base: 37% dels ajuntaments consultats, aquells que han rebut alguna informació)

Tipus de comunicació	Recuento	% columna
Informació sobre la realització de controls	19	59%
Notificacions resultats auditories/disconformitats	6	19%
Informe de desacreditació d'empreses	4	13%
Informació sobre l'auditoria	2	6%
Desestimació d'un projecte	2	6%
Mesures que prenen	1	3%

En les taules següents es pot observar els ajuntaments consultats que han intervingut en alguna ocasió en una auditoria o intervenció d'alguna entitat col·laboradora i, la valoració que en fan de la sistemàtica i la documentació generada per l'OAEC.

#### Taula 84 Ha participat en alguna auditoria/intervenció amb l'Oficina d'Accreditació

(Base: 76% dels ajuntaments consultats, aquells coneixen l'OAEC)

		Freqüència	Percentatge	Percentatge acumulat
Vàlids	No	52	79%	79%
	Si	14	21%	100%
Total		66	100%	

#### Taula 85 Ha participat en alguna auditoria/intervenció amb l'Oficina d'Accreditació segons la província

(Base: 76% dels ajuntaments consultats, aquells coneixen l'OAEC)

		Província				Total
		Barcelona	Tarragona	Lleida	Girona	
Ha participat en alguna auditoria o intervenció amb l'OAEC	No	70%	88%	85%	92%	79%
	Si	30%	13%	15%	8%	21%

#### Taula 86 Valoració de la sistemàtica seguida i la documentació generada

(Base: 16% dels ajuntaments consultats, aquells que han participat en coneixen l'OAEC)

			Freqüència	Percentatge	Percentatge acumulat
Vàlids	Correcta		7	50%	50%
	Molta feina		1	7%	57%
	Una mica complicada		1	7%	64%
	Segueix els protocols		1	7%	71%
	La comunicació s'hauria de complementar amb el mail		1	7%	79%
	No ho recorda		1	7%	86%
	Ns/Nc		2	14%	100%
Total			14	100%	

Finalment, i com en el cas dels establiments, a tots els ajuntament consultats que afirmaven coneixen l'OAEC també se'ls va preguntar si en alguna ocasió han tramés alguna reclamació sobre una entitat de control a aquesta oficina i, en cas afirmatiu, se'ls va demanar que indiquessin el motiu d'aquesta reclamació i la satisfacció de la resposta rebuda per part de l'Oficina d'Accreditació.



### Taula 87 Ha tramés alguna reclamació d'una entitat col·laboradora a l'OAEC

(Base: 76% dels ajuntaments consultats, aquells coneixen l'OAEC)

		Freqüència	Percentatge	Percentatge acumulat
Vàlids	No	56	84,8	84,8
	Si	10	15,2	100,0
Total		66	100,0	

### Taula 88 Ha tramés alguna reclamació d'una entitat col·laboradora a l'OAEC

(Base: 76% dels ajuntaments consultats, aquells coneixen l'OAEC)

		Província				Total
		Barcelona	Tarragona	Lleida	Girona	
Ha tramés alguna reclamació d'una entitat col·laboradora	No	76%	88%	100%	92%	85%
	Si	24%	13%		8%	15%

### Taula 89 Motiu de la reclamació tramesa a l'OAEC

(Base: 11% dels ajuntaments consultats, aquells que han tramés alguna reclamació)

		Freqüència	Percentatge
Motius de la reclamació	No van fer bé el control	3	30%
	No estaven d'acord amb la resolució	2	20%
	Per problemes diversos amb l'Entitat Col·laboradora	1	10%
	No explicació de les no conformitats	1	10%
	No van tenir en compte les demandes del Ajuntament	1	10%
	Perquè es van extralimitar en les seves funcions	1	10%
	Per problemes amb la documentació	1	10%
	Perquè la Llicència no era correcta	1	10%
	L'entitat no va anar a fer el control a l'establiment	1	10%

Nota: els % no sumen 100 donat que s'admetia resposta múltiple

### Taula 90 Satisfacció amb la resposta/gestió de l'oficina per respondre el conflicte

(Base: 11% dels ajuntaments consultats, aquells que han tramés alguna reclamació)

		Freqüència	Percentatge vàlid	Percentatge acumulat
Vàlids	Si	7	70%	70%
	A mitges/no massa	1	10%	80%
	No gens	2	20%	100%
Total		10	100%	

Els motius pels quals alguns ajuntaments consultats no consideren satisfactòria la resposta o gestió de l'Oficina d'Accreditació per respondre aquest conflicte són:

- "Al principi no em van respondre, però últimament m'han respost ràpid".
- "No, tampoc em va donar el motiu del perquè no acceptaven un projecte, només em van indicar que acceptaven el projecte".
- "Era una qüestió tècnica i l'oficina no es va acabar de posicionar".

## Transcripció de les opinions dels ajuntaments sobre el funcionament de les EC

1. Li sembla bé, cap problema.
2. En principi bé, no ha tingut cap problema.
3. En principi no tenen problemes.
4. Correcta.
5. En general bé, a vegades alguna no funciona del tot bé.
6. Les fa servir i fan la seva feina
7. Li sembla bé, treballen amb rigor.
8. Li semblen una mica enrevessats.
9. Tarden una mica amb el control ambiental.
10. Indica que és un tràmit molt lent i poc flexible.
11. No és bona la seva opinió, creu que tenen poc criteri i poca flexibilitat a l'hora d'aprovar un projecte.
12. Correcte . Fan el seu treball sense mes miraments ni comentaris.
13. Indica que els tràmits són massa feixucs.
14. Estan col·lapsades.
15. Li donen confiança.
16. Correctes.
17. Te una bona opinió per la feina que fan i la formació que tenen.
18. Bona, ja que col·laboren amb el servei municipal.
19. No le gusta como funcionan. Hay veces les indican que el informe es favorable pero luego hay condiciones que no se cumplen, y eso me indica que las entidades colaboradoras quieren quedar bien con el cliente, que es quien les paga
20. A nivell municipal, bé.
21. En general, bé.
22. Creu que una entitat a la que li paga el client no pot ser del tot objectiva.
23. Gairebé sempre ens resolen un bon problema.
24. En general, bé.
25. Son poc concloents, i deixen las coses obertes.
26. Positiva.
27. Mol bona atenció.
28. En general, molt bé
29. Millorable.
30. És una mica lent.
31. Molt bones.
32. Posen massa pegues.

33. En general funcionen bé.
34. Millorable.
35. Bé , els control d'inici, bé.
36. Positiva. Tots els controls que han comparat són correctes.
37. En principi, de suport, bé.
38. Pensa que la llei es molt complicada i el sistema no acaba de funcionar.
39. La majoria bé.
40. Hi ha de tot, algunes vegades han de revisar els informes.
41. Bastant negatiu , creu que s'extralimiten en les seves funcions.
42. Creu que massa rigorosos.
43. En principi, cap queixa amb elles.
44. Bona, satisfactòria.
45. Tarden molt a l'hora de fer els controls, i s'allarga molt tot. Donen les cites amb molta demora pels terminis que els dona l'ajuntament.
46. Li mereixen bona opinió, ja que no han tingut mai queixes.
47. Algunes ho fan bé, altres no tant.
48. Teòricament bé, però amb alguna excepció.
49. Ni bé, ni malament.
50. Unes molt bé i altres no tant.
51. Creu que alguns tècnics no estan suficientment preparats.
52. Fan una bona feina.
53. Una mica de tot, sembla que milloren.
54. Algunes molt responsables y altres no tant.
55. Fan una bona feina.
56. Bé, però hi ha de tot, algunes es passen una mica.
57. Depèn de l'entitat, no totes realitzen igual els informes (el contingut).
58. Funcionen correctament.
59. Han de ser més objectives a l'hora de valorar.
60. Bona. És una ajuda molt important pels ajuntaments.
61. Correcta.
62. Correcta, realitzen un molt bon treball.
63. Positius, ja que són clars i concisos.
64. No molt bona. Fan les tasques una mica per sobre, i només fan l'informe.
65. Tracte personal bo i gestió res a dir, però la seva intervenció en el control inicial allarga massa el tràmit. Les empreses han d'obrir i seguir la seva activitat sense llicència.
66. Molt bona.
67. Correctes, són imparcials.

68. Li sembla bona. No les coneix gaire.
69. Bona, funcionen correctament.
70. Positiva. Fan una feina molt exacta i correcta.
71. Positiva, donen suport a l'Administració.
72. Fa molts anys hi havia més problemes, perquè la normativa no tenia relació amb l'activitat, això ha canviat.
73. Bé, són correctes, però depèn de la que vingui a fer el control.
74. No són gaire resolutives.
75. Fan conclusions difuses i no es defineixen.
76. Fan la seva feina.
77. Fins ara, bé.
78. Quan funcionen bé, són de gran ajuda, però no sempre funcionen.
79. Funcionen bé.
80. En principi, bé.
81. Fan la seva feina.
82. Deficient.
83. En principi, són bastant seriosos.
84. Al principi no eren gaire bones, però han evolucionat positivament.
85. Les valora bé.

### **Transcripció de les millores que, segons els ajuntaments, haurien de fer les EC**

1. Mes col·laboració amb l'ajuntament, i facilitar més dates.
2. Estar més a sobre, per fer-ho més ràpid.
3. El temps de resposta es massa llarg.
4. Fer bé la seva tasca.
5. A vegades no tenen en compte la normativa municipal.
6. Haurien d'informar de l'estat del control mentre s'està duent a terme.
7. Clarificar els informes perquè s'entenguin millor.
8. Mes comunicació amb l'ajuntament.
9. Agilitzar els tràmits que son molt lents, i la flexibilitat.
10. Són molt poc flexibles.
11. Han d'anar en conjunt amb l'activitat i ser més objectius i flexibles.
12. Remenen massa els papers i demanen a l'ajuntament corroborar les dades dels establiments.
13. Amb els terminis.
14. Unificar criteris amb altres entitats col·laboradores.
15. Inspectors amb més criteri i experiència.

16. Mantenir la plantilla i no canviar tant el personal.
17. Que se respete el tiempo estimado del proyecto y que se adapte el vocabulario a lo que dice la ley.
18. Tendrían que ser mas rigurosas.
19. Que siguin seriosos.
20. Que fossin realment independents.
21. Quan van a les verificacions han de ser més concrets y clars en els informes.
22. Haurien de ser més ràpids.
23. Rigor en els informes i claredat.
24. Disminuir els terminis de resposta.
25. Rapidesa en fer la seva tasca.
26. En que finguessin informat a l'ajuntament quan fan las visites.
27. Tracte cap a la administració, facilitar la comunicació entre l'EC i l'ajuntament.
28. Rapidesa.
29. Que fuesen mas concisos.
30. Mes ràpids.
31. Mes interrelació amb l'ajuntament.
32. Més independència del client.
33. Una col·laboració mes directa amb l'ajuntament.
34. La flexibilidad de los anexos III y el precio, que es muy caro.
35. Creu que el sistema ha de canviar i ser mes simplificat.
36. En els pronunciaments, ser mes concrets.
37. Els seus tècnics han d'ésser professionals del sector d'enginyeria.
38. En els costos, són molt elevats.
39. En el termini de lliurament de les documentacions.
40. Agilitat.
41. Més comunicació amb els tècnics de l'ajuntament.
42. En los plazos pactados, ampliar los límites de las licencias. No sólo lo que marca la ley.
43. Que presenten las actas a tiempo. Ya que a veces se las tienen que reclamar.
44. Estar mes en contacte amb els ajuntaments.
45. Tenir gent mes professional, i que facin la feina mes ràpid.
46. Més concrets i mes professionals.
47. Fer mes controls de soroll.
48. Haurien de resoldre ells mateixos els problemes que van trobant.
49. Comunicació entre tots.
50. En el tema dels controls als mateixos locals.
51. Més relació amb els ajuntaments.
52. Comunicació entre tots.

53. Molta preparació
54. El trato con el personal técnico encargado de emitir las licencias.
55. L'experiència dels tècnics i la professionalitat.
56. El rigor, la metodologia i els criteris per fer el treball
57. Ha de millorar la normativa, depenent de l'activitat
58. El tracte amb els clients, més proper, son massa distants.
59. Una valoració tècnica més exhaustiva.
60. Realitzar un informe mes tancat.
61. Agilitat en la seva actuació, per tenir la llicència a temps. Massa car per l'empresa i això no ajuda gaire als nous emprenedors.
62. La flexibilitat al emetre els informes. Depèn de la entitat, unes tenen més flexibilitat que altres.
63. L'agilitat.
64. Donar subvencions.
65. Que els enviïn els informes, i no notes de camp ( encara que això ja està canviant)
66. El preu, es molt car, i el termini es retarda molt.
67. Són molt cares i demanen mols requisits; algunes són empreses molt petites que si demanen massa hauran de tancar.
68. Algunes no tenen personal prou preparat.
69. Rapidesa , utilitzar criteris tècnics.
70. Més concloents.
71. Treballar bé, segons la reglamentació.
72. A vegades, no són prou rigorosos.
73. A vegades es deixen alguns aspectes per avaluar.
74. Falta flexibilitat.
75. Tenen gent mol jove i sense gaire experiència.
76. Han de definir la seva feina, arribar fins al final amb tots el expedients.

#### 9.4.5 Observacions dels tècnics dels ajuntaments consultats

Finalment, mostrem els comentaris realitzats pels consultats de manera espontània. Aquests comentaris estan relacionats amb els controls ambientals però no responen concretament a cap de les preguntes de l'entrevista.

- ▶ *“Ja tinc prou amb les entitats col·laboradores, i estic segur que l'Oficina d'acreditació fa bé la seva feina”.*
- ▶ *“Només tenim dues entitats col·laboradores, a Tarragona, i haurien de ser més”.*
- ▶ *“Crec que el fet que el control l'ha de pagar el client, és un aspecte que no s'expressa amb suficient claredat”.*
- ▶ *“Crec que falta comunicació entre les empreses col·laboradores, els ajuntaments i la generalitat o l'Oficina d'Acreditació”.*
- ▶ *“Crec que és molt important col·laborar amb l'ajuntament”.*
- ▶ *“Normalment sempre ve el mateix tècnic per tot”.*
- ▶ *“Crec que es tindrien que unificar els criteris entre les entitats acreditades i els ajuntaments”.*
- ▶ *“No haurien d'anar tècnics no acreditats a fer un control, ni entitats que no estan acreditades per algunes activitats i que també van a fer els controls”.*
- ▶ *“Que s'intentés treure una mica de paper. Les actes són molt complicades i estan molt desorganitzades. S'haurien de simplificar aquestes actes, ens envien 40 folis per explicar una cosa que es podria resumir en 10”.*
- ▶ *“Les entitats col·laboradores haurien de ser conscients d'enviar una acta cada vegada que van a fer un control a l'establiment. Ara quan fan un control i troben no conformitats els donen un temps per solventar aquests problemes i no informen els Ajuntament fins que no tenen l'acte favorable amb incidències. Les conseqüències d'això és que, en ocasions, hem tancat un establiment per no haver passat el control inicial, quan realment està tramitant-lo”.*

## 9.4.6 Fitxa tècnica

### Denominació

Estudi exploratori de la demanda i les expectatives dels Ajuntaments en relació als serveis que ofereix l'oficina d'acreditació d'entitats col·laboradores del DMAH

### Objectiu principal

L'objectiu principal de l'enquesta realitzada als Ajuntaments és conèixer la valoració dels seus tècnics envers el servei de l'OAEC i de les EC i definir les variables que incideixen en la percepció de qualitat del servei; així com determinar quines són les seves necessitats i expectatives de futur.

### Unitat promotora

Oficina d'Acreditació d'Entitats Col·laboradores

### Empresa executora

Gabinet CERES, S.L

### Àmbit geogràfic

Està emmarcat a Catalunya

### Univers de treball

Tècnics d'ajuntaments dels municipis on estan ubicats els establiments que han hagut de passar algun tipus de control o verificació en el 2008 i després ha anat l'OAEC ha realitzar el seguiment de l'actuació de l'EC.

### Mostra seleccionada

La mostra total consultada ha estat de 87 ajuntaments.

### Error mostral

Amb un nivell de confiança del 95%, el marge d'error mostral màxim per a dades globals en el supòsit de mostreig aleatori simple és d'un +/- 3,3 %.

### Dates del treball de camp

El treball de camp ha estat realitzat durant el mes de desembre de 2008.

### Metodologia

La metodologia que s'utilitza per desenvolupar l'estudi es basa en un enfocament quantitatiu, en el que s'emmarca una etapa de recollida de la informació, mitjançant la passació telefònica d'un qüestionari estructurat i dirigit a les persones consultades i l'obtenció de dades, conjuntament amb el posterior tractament d'aquestes.