



“Ho hem tornat a fer: hem estat preparats en el moment oportú”

Alfonso Lluzar, president del Col·legi Oficial de Gestors Administratius de Catalunya

Per què és important que els gestors administratius puguin imprimir els distintius ambientals?

Perquè ens permet tancar un cercle i oferir als clients tota la documentació definitiva del vehicle, tant en els processos de matriculació com en els de transferència: permisos de circulació, fitxes tècniques i distintius ambientals. A més, hem pogut donar resposta als conductors quan ha entrat en vigor la primera normativa de restriccions de trànsit en episodis de contaminació, una situació que ha tingut molt impacte en la societat i que requeria una resposta ràpida i professional.

Els gestors estaven preparats per a aquest moment?

Arribar a la impressió dels distintius ambientals ha estat un procés en el qual hem estat treballant molt temps, primer de la mà de la DGT i després com a Col·legi que ofereix aquest servei als col·legiats. En una primera etapa ho vam provar a Barcelona, i ara el procés ja funciona a Girona i Lleida. Vam ser els primers a implementar la matrícula telemàtica –que podríem dir que és l'origen de la resta de les funcionalitats vinculades als tràmits de vehicles que podem fer actualment– i ara ho hem tornat a fer: hem estat preparats en el moment oportú i som el primer Col·legi d'Espanya que té la capacitat de fer-ho.

Quins avantatges aporta el fet d'anar un pas endavant?

Obrir nous camins i avançar-nos a les necessitats de la societat i dels nostres clients. Això ens ofereix un avantatge competitiu clau per mantenir el lideratge en aquest sector. A més, com que en som conscients, el Col·legi ha ajustat els costos dels distintius perquè les gestories puguin oferir-los dins un marc competitiu, però mantenint el valor de fer aquesta gestió. Els objectius principals d'aquesta iniciativa han estat tres: donar un millor servei als clients, fidelitzar-los i captar-ne de nous.

Quina és la capacitat d'impressió actual?

Ens hem dimensionat per donar resposta a qualsevol demanda i actualment estem imprimint uns dos mil distintius diaris de les quatre categories (O emissions, ECO, B i C). Els més nombrosos són els de la categoria C (63% del total), seguits de l'ECO (el 28%). Arribar fins aquí ha suposat, d'una banda, la realització d'un desenvolupament tecnològic important per part de Gesco, i, de l'altra, la implementació del procés per part dels Serveis Centralitzats. L'objectiu: fer el tràmit d'una manera ràpida, eficient, segura i amb totes les garanties, ja que no deixa de ser una gestió com la resta de les que fem els gestors administratius relacionats amb els vehicles.

Com ha acollit la societat aquest nou servei?

Amb moltes ganes, ja que es tracta d'una necessitat real que pot afectar els hàbits quotidians dels conductors particulars, però sobretot de les empreses de transport, rènting... que tenen la circulació de les seves flotes com a base d'activitat. A més, disposem de més de mil gestories repartides per tot el territori català, la qual cosa fa que tothom en tingui una a prop per fer aquesta gestió. Això és un tret important i diferencial que únicament podem oferir els gestors administratius.

S'ha fet una campanya per comunicar aquest nou servei?

Sí, el Col·legi ha dissenyat la campanya de comunicació “Aconsegueix el distintiu ambiental a la teva gestoria”. Hem estat presents a la ràdio, a Internet i a *La Vanguardia*, on vam encartar aquesta informació a tots els exemplars. D'altra banda, juntament amb Gesco hem dissenyat una pàgina web en què l'usuari pot buscar el distintiu que li pertoca, geolocalitzar la gestoria més propera i contactar-hi en línia per tramitar el distintiu. Totes aquestes accions, conjuntament, han disparat la consciència de la societat del paper que fan els gestors administratius en aquest camp.



“El nostre objectiu és facilitar la feina als gestors”

Ada Giménez, directora general de Gesco

Com van ser els orígens d'aquest projecte?

El procés per arribar a imprimir el distintiu va començar fa molt de temps, perquè Gesco i el Col·legi van creure en aquest projecte des del principi. Vam veure clar que havia de ser una prioritat i que havíem de posar tot l'esforç possible per fer-lo realitat. Fins i tot vam proposar formes de portar-lo a terme i vam treballar des del començament per veure com podíem incorporar aquest nou projecte dintre del procés diari del Col·legi de Gestors i de les gestories. Té sentit el fet que el distintiu sigui un element més de la documentació d'un vehicle i que es pugui obtenir al mateix temps en què es matricula un cotxe. Si no hagués estat així, és a dir, si el procés desenvolupat no hi estigués integrat, segurament no donaríem un servei complet als gestors. Hem invertit molt de temps i recursos a pensar com podíem aconseguir una aplicació que fos el més usable possible per al gestor, perquè aquí rau la nostra veritable feina. Nosaltres treballem per facilitar diàriament la feina als gestors.

Quins reptes va suposar?

El procés ha anat evolucionant i millorant des del punt de vista tècnic,

d'usabilitat o per canvis de requeriments del mateix projecte. Segurament, els primers distintius que vam imprimir no tenen res a veure amb els que s'imprimeixen avui dia. Per tant, hi ha hagut moltes dificultats i molts reptes en tot aquest temps i han estat molt diversos. Potser el més important ha estat que no és el mateix imprimir un distintiu que imprimir-ne la gran quantitat que s'obté diàriament a totes les seus del Col·legi de Catalunya. Per tant, el nostre objectiu sempre ha estat que això no entorpeixi el dia a dia dels Serveis Centralitzats i que el gestor pugui aconseguir el distintiu quan calgui. Un altre aspecte fonamental per a nosaltres era mantenir tota la seguretat del procés.

En aquest punt, la col·laboració amb els Serveis Centralitzats ha estat molt important?

Clarament, els Serveis Centralitzats tenen una funció vital en aquest procés perquè, al capdavall, són els professionals capaços de validar tota aquesta documentació. El procés tècnic és una eina, però són ells com a Col·legi els que ho porten a terme i donen la màxima seguretat al procés.

Hi ha projectes que tan sols arriben a bon port si la gent que hi treballa

s'hi implica professionalment i també personalment. I aquest ha estat el cas. L'equip de Gesco ha assumit aquest projecte com un repte d'equip i personal. La dedicació i la perseverança n'han estat la clau.

Hi ha altres Col·legis que puguin imprimir els distintius?

Avui dia som l'únic Col·legi de Gestors d'Espanya amb capacitat per imprimir els distintius, segurament perquè també vam ser els primers a creure en el projecte i a tenir clar que era una oportunitat per als gestors. Per això, no vam dubtar a posar-hi tots els mitjans humans i tecnològics necessaris per desenvolupar-lo al més aviat possible i amb la millor eficiència i seguretat en el procés. Actualment hi ha altres col·legis que utilitzen la plataforma A9 i que han sol·licitat la producció de la impressió dels distintius.

Esteu treballant en algun projecte nou?

A Gesco sempre estem pensant en nous projectes que aportin valor als gestors; en aquest cas, treballem per completar el projecte de matriculació i transferència telemàtica que va començar fa deu anys amb l'última fase, que seria la gestió documental.



“Imprimir el distintiu és un tràmit molt àgil”

Noemí Corbacho, cap dels Serveis Centralitzats del COGAC

De quins recursos disposeu per imprimir els distintius?

Tenim quatre centres –Barcelona, Sabadell, Lleida i Girona– que han fet les reformes convenients per habilitar una sala amb totes les impressores necessàries per garantir el servei en qualsevol situació. A l’oficina de Barcelona es van dur a terme totes les proves pertinents, conjuntament amb Gesco, per aconseguir perfilar completament el procés. Després, es va extrapolar a la resta dels centres fins que avui dia tots tenen integrada aquesta nova funcionalitat. Entre els quatre centres disposem de trenta impressores programades per imprimir qualsevol distintiu automàticament i per vincular-los a altres tràmits. I el que és més important: tenim un equip de professionals amb molta experiència que reben formació especialitzada en cada servei que oferim.

Quin procés i quina documentació són necessaris per tramitar el distintiu?

A petició dels clients, els col·legiats podran sol·licitar els distintius als Serveis Centralitzats del Col·legi de manera individual o bé en el moment de formalitzar altres tràmits (matrícules, canvis de titularitat, etc.). Tant la sol·licitud del distintiu com tot

el seguiment del procés es duran a terme mitjançant la nostra aplicació, en la qual l’associat disposarà en tot moment de la informació de l’estat del tràmit en temps real. Després de realitzar aquest procés, caldrà aportar la documentació física necessària per a cada tràmit. El gestor ha de disposar d’una fotocòpia del document que acredita la identitat del titular del vehicle o del representant legal, una fotocòpia del permís de circulació a nom de la persona que ho demana (ha de ser el titular) i l’original del mandat amb les signatures corresponents.

És un tràmit àgil?

Efectivament, és un tràmit molt àgil. En un màxim de vint-i-quatre hores des del moment de la presentació de l’expedient complet (sense que hi hagi cap incidència), el gestor obtindrà els distintius.

Juntament amb l’etiqueta hi ha algun tipus de documentació informativa?

Amb cada distintiu aportem un tríptic informatiu sobre la regulació i els avantatges en cada cas, que s’han treballat conjuntament amb el Departament de Territori i Sostenibilitat de la Generalitat de Catalunya i la DGT. Creiem que és un bon element perquè

el gestor pugui lliurar als seus clients, ja que aporta valor al tràmit.

Quina acollida ha tingut aquesta nova funcionalitat entre els gestors?

Una acollida molt favorable. Des que lliurem els distintius en el procés de matriculació, estem oferint als nostres col·legiats un servei més complet i estem aportant més valor als seus clients. És evident que l’efecte que es va produir després de l’anunci de la nova ordenança de l’Ajuntament de Barcelona i àrea metropolitana va impactar exponencialment en el volum de sol·licituds i de consultes.

Què creus que s’aprecia més d’aquest nou servei?

D’entrada, podem presumir que som l’únic col·legi que ofereix aquest servei als nostres col·legiats. A més, tal com apuntava abans, som capaços d’oferir el distintiu de manera individual o en altres tràmits, per la qual cosa el col·legiat pot oferir al client un servei global i més personalitzat.

Quin nombre de persones forma part de l’equip dels Serveis Centralitzats?

Entre les oficines de Barcelona, Sabadell, Girona i Lleida disposem d’un equip de trenta persones.



“El fet d’oferir el distintiu ecològic evidencia que les gestories donem un servei integral”

Plinio Gómez, gestor administratiu (Manresa)

Com a gestor administratiu, com valora la integració d’aquest nou servei a la seva gestoria?

D’una manera molt positiva. En primer lloc, ha servit perquè els conductors prenguin consciència ambiental d’allò que representa el vehicle per al medi ambient. Per això han volgut saber si el seu automòbil és prou eficient en termes de contaminació o si, contràriament, no ho és. Aquesta necessitat ha apropat la gent als gestors, sobretot aquells clients que no tenen un tracte tan continuat amb un despatx, ja que necessitaven aconseguir el distintiu d’una manera eficient: al costat de casa, sense fer cua, a un preu molt competitiu i de forma ràpida. A més, aquest nou servei ens ha servit per posicionar-nos més en l’àmbit de l’automòbil. Ja hi havia consciència que fèiem determinats tràmits, però ara ha quedat patent que tramitem totes les qüestions documentals relacionades amb els vehicles i que fem uns quants tràmits més de transports i conductors, així com assessorament en matèria de sancions i recursos. S’ha fet evident que donem un servei realment integral.

Com han rebut els seus clients el fet que també els pugui proporcionar el distintiu ambiental?

Els clients ho han rebut d’una manera positiva, si bé cal dir que quan les ad-

ministracions van començar a parlar de restriccions de trànsit per contaminació es va crear una certa situació d’alarma i també una mica de confusió perquè no se sabia on podien aconseguir-se els distintius. Però nosaltres, els gestors, ja seguíem el camí adequat des de feia temps, la qual cosa ha fet que siguem els més eficients a l’hora de proporcionar els distintius (tan sols cal presentar la documentació, sense fer grans desplaçaments, i té un cost perfectament assumible).

Com a expert en la gestió de vehicles ha detectat algun tema que preocupi especialment els seus clients?

Els gestors formem part dels operadors de l’àmbit del vehicle i és important que donem la nostra visió, en positiu, per millorar el servei al ciutadà. Hi ha un cert neguit dels conductors que tenen un vehicle al qual no correspon cap distintiu, per la qual cosa l’Administració hauria d’explicar què passarà en el cas d’aquests vehicles i podria plantejar diferents classificacions. Per als cotxes que simplement són vells, que s’han de retirar de la circulació, caldria que hi hagués unes polítiques públiques per incentivar la compra de vehicles més eficients des del punt de vista ecològic. Una altra incògnita és què passarà en el cas dels automòbils clàssics, aquells que no són d’ús diari però formen part

de la història de l’automòbil. No tindran etiqueta, però potser haurien de tenir un distintiu per poder circular quan no hi hagi un episodi de contaminació per anar a concentracions, exhibicions, per fer un rodatge de manteniment, etc. Són vehicles clàssics, i tots n’hem de poder gaudir.

Com és el procés per aconseguir-lo?

El procés és molt senzill; no ens crea una sobrecàrrega de treball ni cap feina afegida, ni quan es tracta d’un duplicat ni quan és una matriculació o una transferència. Gràcies a la feina feta pel nostre equip informàtic en l’aplicació de l’A9, el tràmit per obtenir-lo és molt fàcil i ràpid. Però, a més –i això és molt important–, es fa en el mateix procés pel qual s’obté la resta de documentació del vehicle. Això és una diferenciació fonamental que aporta un gran valor afegit i que evita desplaçaments al client.

Com evolucionarà el tema en el futur?

L’Ajuntament de Barcelona ha estat la punta de llança en les polítiques mediambientals, però de ben segur que al darrere hi aniran altres municipis de Catalunya i de l’Estat. Per això, hem de prendre consciència que el distintiu serà una part inseparable de la documentació del vehicle. Això, avui dia, ja és una realitat.