PROTOCOLO PARA LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS DE ARB/CAPCOA

OCTUBRE DEL 2002

Los Antecedentes

El 13 de diciembre del 2001, el Consejo de Recursos Atmosféricos (ARB, siglas en inglés) de California, aprobó las *Prácticas y Acciones para Justicia Ambiental*, y realizó compromisos específicos con relación a las Prácticas. Uno de dichos compromisos fue el de trabajar con distritos atmosféricos locales y otros grupos asesores interesados, con el propósito de revisar y mejorar los protocolos que existen para la resolución de quejas. El Grupo Asesor de Justicia Ambiental del ARB (el cual contribuyó al desarrollo exitoso de las Prácticas de Justicia del Ambiental), fue seleccionado como el foro apropiado donde se deben revisar y mejorar los protocolos para la resolución de quejas.

El Propósito del Protocolo

La intención del Protocolo es la de asegurar una resolución a tiempo y efectiva a las quejas de contaminación de la atmósfera y para informarle al público acerca del proceso. Este Protocolo corresponde específicamente al Consejo de Recursos Atmosféricos y a los principales distritos urbanos del aire, pero aún así, el proceso general delineado en el Protocolo, será utilizado por todos los distritos atmosféricos locales.

Puede encontrarse mucha de la información incluida en el Protocolo, en los documentos de prácticas y en los manuales de cumplimiento en los distritos atmosféricos y en el ARB; en los estatutos de CAPCOA (California Air Pollution Control Officers Association, en español: *Asociación de Oficiales para el Control de Contaminación del Aire de California)*; y en otras fuentes, tales como el programa criterio de auditoria para distritos de ARB.

El Desarrollo del Protocolo para la Resolución de las Quejas

El haber identificado los protocolos existentes para la resolución de quejas de los distritos atmosféricos locales y de ARB, fue el primer paso en el desarrollo del Protocolo. Basados en la información proporcionada por CAPCOA, el personal de ARB resumió las prácticas existentes de queja-resolución y presentó la información al Grupo Asesor de Justicia Ambiental. El Grupo Asesor hablo entonces sobre los protocolos actuales y las modificaciones recomendadas. El Protocolo para la Resolución de las Quejas es un resultado de este esfuerzo de colaboración.

Los cuatro elementos del documento son:

- Los Roles y Responsabilidades globales bajo la Ley del Estado
- Acuerdo para el Protocolo para las Resolución de las Quejas
- Los Roles de ARB / Distrito, Referente al Cumplimiento de Regulaciones y a la Resolución de Quejas
- Apéndice

PROTOCOLO PARA LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS DE ARB/CAPCOA

I. Los Roles y Las Responsabilidades globales bajo la Ley del Estado

La responsabilidad para controlar la contaminación del aire en California se comparte entre la Agencia de Protección Ambiental de los EE.UU. (EPA, siglas en inglés), el Consejo de Recursos Atmosféricos de California (ARB, siglas en inglés), y los distritos atmosféricos locales. La EPA de los EE.UU. tiene la autoridad de controlar las emisiones de ciertas fuentes bajo jurisdicción federal exclusiva, tales como aeronaves, naves marinas, y locomotoras. La EPA de los EE.UU. también tiene la autoridad de vigilancia sobre los programas estatales así como se relacionen con la Ley del Aire Limpio.

El ARB es una agencia estatal cuya responsabilidad es la de controlar las emisiones de las fuentes móviles (por ejemplo: autos, camiones, y autobuses), de productos al consumidor, y para el desarrollo de las especificaciones de combustible. El ARB también establece medidas de control a lo largo del estado para la toxicidad ambiental, las cuales son entonces implementadas y ejecutadas por los distritos atmosféricos locales. El ARB proporciona apoyo técnico a los distritos atmosféricos locales, y supervisa los programas de permiso y de cumplimiento de regulaciones del distrito atmosférico local mediante oportunidades de entrenamiento y auditorias rutinarias programables.

Los 35 distritos atmosféricos locales son responsables primordialmente en controlar las emisiones de las instalaciones industriales, tales como las plantas de energía eléctrica, las refinerías, y las operaciones de fabricación. Ellos también son los responsables principales por las instalaciones pequeñas que se encuentran ubicadas en vecindarios: por ejemplo, tintorerías, gasolineras, y aplicadores comerciales de pintura como los talleres de carrocería. Los distritos atmosféricos locales son los que reglamentan estas fuentes, a las que se les denomina “fuentes estacionarias.” Ellos también pueden reglamentar ciertas fuentes móviles que forman parte de un negocio que opera una flotilla de vehículos, tales como camiones diesel o autobuses escolares. Ellos conducen inspecciones rutinarias, responden a quejas públicas, y toman acciones ejecutorias si hay falta de cumplimiento a las reglas que aplican y a las condiciones del permiso.

Debido al hecho de que los distritos atmosféricos locales tienen la responsabilidad de reglamentar y emitir permisos a las instalaciones industriales y comerciales, ellas son las agencias principales y apropiadas para contactar con respecto a quejas. Por ejemplo: el Distrito de Administración de la Calidad Ambiental (AQMD, siglas en inglés) de la Costa Sur recibe más de 8,000 quejas anualmente, y la AQMD de la Región de la Bahía de San Francisco recibe más de 3,000 quejas al año. Por comparación, ARB recibe unas 300 quejas al año referente a fuentes estacionarias. El primer paso para ARB es el de referir estas quejas de fuente estacionara a los distritos atmosféricos locales.

II. Protocolo del Contrato para la Resolución de Quejas

A. Actividades del Distrito Atmosférico Local

1. Educación en la Comunidad y Construyendo Capacidad

a. Asistir en Poner a la Disponibilidad el Manual Público de Participación de ARB (en inglés y español)

b. Trabajar con ARB y CAPCOA para Proporcionar los Manuales o Folletos de Guía Pública Específicos del Distrito (en inglés y español)

- cómo reconocer que existe un problema de la calidad del aire ambiental
- cómo presentar una queja referente a un problema de calidad de aire ambiental en una vecindad
- cómo solicitar registros públicos, inclusive las emisiones de las instalaciones locales
- cómo identificar información/recursos relacionados que hay disponibles en el Internet

c. Notificarle al Público sobre la Disponibilidad del Manual Público de Participación y de los Folletos relacionados con éste

2. Recibo de Quejas

a. Métodos

- por teléfono (24 horas al día, 7 días a la semana)[1]
- por correspondencia escrita y electrónica
- visitando personalmente una oficina del distrito
- conversarlo con un miembro del personal
- ofreciendo información a quien llame por teléfono sobre el proceso de queja y la disponibilidad de folletos y el Manual
- capacidad de múltiples idiomas, como sea necesario[2]

b. Registro de la queja

- se registra la información de la queja en el registro/base de datos
- si no se relaciona con contaminación del aire, refiérala a la agencia apropiada
- si no, dele prioridad y asígnela internamente
- la identidad de los reclamantes confidencial[3]

c. Quejas en horarios después de horas hábiles[4]

- contestador automático o servicio contestador
- el personal en turno recibe y da prioridades
- si corresponde, se despacha a un inspector
- el protocolo de respuesta de emergencia está funcionando

---

[1] Maquina grabadora o servicio contestador se provee después del horario hábil.
[2] Vea el Apéndice.
[3] Los informes de queja son confidenciales, excepto cuando puedan ser “revelables” como parte de una acción legal pendiente.
[4] El personal del distrito no puede estar disponible 24 horas/día, pero se le notificará al personal clave en circunstancias de emergencia. Vea el Apéndice.

3. **Investigación**
   a. <u>El inspector de despacho</u>
      - puede llamar primero al reclamante para solicitar información adicional
      - el tiempo requerido para llegar al lugar de los hechos depende en la ubicación y la distancia
   b. <u>Investigue – quejas comunes</u>
      - observe la situación (olor, humo, dirección del viento)
      - reúna la evidencia, esto puede incluir colección de muestras
      - para quejas públicas de molestia, confirme la situación ofensora de ser posible, y registre la cantidad de quejas
      - hable con los que se quejan, si es posible
      - determine la fuente de emisiones, si es posible
      - si son emisiones de una instalación, entonces entre e inspeccione, si es posible
      - verifique las bases de la queja
      - determine si ha sucedido una violación
      - documente la investigación
   c. <u>Investigue – quejas en proceso</u>
      - los artículos contenidos en el número 3(b) arriba
      - vigilancia más intensa del sitio
      - respuesta más intensa fuera de horario[1]
      - monitoreo de calidad del aire específico al sitio (comunidad) por el distrito local (posiblemente con ARB o asistencia de la comunidad), como corresponda[1]
      - conduzca otros tipos de muestra de calidad de aire, como sea apropiado[1]

4. **Resultados/Remedios (Acción de Cumplimiento de las Regulaciones, como Corresponda)**
   - hacer que la fuente industrial entre en cumplimiento
   - emita los Aviso(s) de Cumplimiento
   - emita los Aviso(s) de Violación
   - procure mitigación apropiada o acciones para prevenir contaminación
   - procure penalidades, dentro de los niveles aprobados de los estatutos y por el Distrito, y en acuerdo con el criterio estatutorio[2], que proporciona un elemento disuasivo hacia la falta de cumplimiento futuro o irritación pública
   - iniciación del procedimiento administrativo para obtener cumplimiento (por ejemplo: orden de eliminación de alguna molestia, revisión del permiso, revocación del permiso)

5. **Respuesta al Público**
   a. <u>Informes de queja</u>
      - notifíquele a los reclamantes, por escrito o verbalmente, sobre el resultado de la investigación una vez que se haya terminado[3]

---

[1] Vea el Apéndice.
[2] Código de Salud y Seguridad Sección 42403.
[3] Si se usa una respuesta verbal para notificar a los reclamantes que no hablan inglés, los distritos atmosféricos locales usarán una de las variedades de planteamientos, inclusive un servicio de interpretación telefónica patrocinado por ARB. Vea el Apéndice.

- si la investigación prosigue, notifíquele a los reclamantes sobre el estado dentro de los diez días de haber presentado la queja[1]
- a pesar de que la identidad de los reclamantes es confidencial[2], los informes de investigación, una vez terminados, están disponibles al público
- ponga a disposición la información del Aviso de Violación final impreso trimestralmente, o en el sitio de internet del distrito

b. Encuesta del servicio al cliente, como lo permitan los recursos
- usado por algunos distritos
- puede ser efectivo para mejorar la respuesta de la queja

B. Actividades del Consejo de Recursos Atmosféricos (ARB)

1. Educación en la Comunidad y Construyendo Capasidad

a. Desarrollar y Poner Disponible un Manual Público de Participación ARB (en inglés y español)

b. Trabajar con CAPCOA para Proporcionar Manuales o Folletos de Guía Pública Específicos al Distrito (en inglés y español)
- cómo reconocer que existe un problema en la calidad del aire ambiental
- cómo presentar una queja referente a un problema de calidad de aire ambiental en una vecindad
- cómo solicitar registros públicos, inclusive datos sobre las fuentes locales de emisión
- cómo identificar información/recursos relacionados disponibles en el Internet

c. Notificarle al Público sobre la Disponibilidad del Manual Público de Participación y de los Folletos relacionados con éste

2. Recibo de Quejas

a. Métodos
- llamada telefónica gratis (24 horas al día, 7 días a la semana)[3]
- correspondencia escrita y electrónica
- capacidad plurilingüística, como sea necesaria[4]

b. Registro de la queja
- registre la información de la queja en la base de datos
- si no se relaciona con la contaminación de aire ambiental, refiérala a la agencia apropiada

---

[1] Si se usa una respuesta verbal para notificar a los reclamantes que no hablan inglés, los distritos atmosféricos locales usarán una de las variedades de planteamientos, inclusive un servicio de interpretación telefónica patrocinado por ARB. Vea el Apéndice.

[2] Los informes de queja son confidenciales, excepto cuando puedan ser “revelables” como parte de una acción legal pendiente.

[3] (1-800-952-5588) Maquina grabadora que se proporciona después del horario hábil normal.

[4] Vea el Apéndice.

- si se relaciona con fuentes estacionarias, contacte al distrito atmosférico local
- si no, dele prioridad y asígnela internamente
- si se refiere al distrito atmosférico local, notifíquele al reclamante que el distrito atmosférico local tiene 15 días para terminar la investigación
- notifíquele al reclamante que él o ella puede contactar directamente al distrito atmosférico local para quejas específicas de la instalación
- notifíquele al reclamante sobre el proceso de queja y la disponibilidad de folletos y el manual
- la identidad de los reclamantes es confidencial[1]

c. Quejas en horarios después de horas hábiles
- el personal en turno revisa regularmente el contestador automático
- si corresponde, el personal en turno contacta al distrito atmosférico local

3. Investigación

a. Asignaciones internas
- fuentes móviles, combustibles de vehículos, y productos al consumidor (diríjalo a la autoridad de verificación del ARB)
- camiones y autobuses pesados (ARB emite los citatorios)
- automóviles que emiten humo (ARB emite cartas de aviso)
- quejas de incineración agrícola (asiste a los distritos)
- circunstancias especiales (asiste a los distritos)
- investigaciones de multimedia (se coordina con Cal/EPA)
- para respuesta de emergencia y otras circunstancias especiales, conduzca monitoreo de calidad de aire específico al sitio (en la comunidad)

b. Referencia a distritos atmosféricos locales
- quejas de la fuente estacionaria (industrial y comercial)
- quejas de recuperación del vapor de estaciones gasolineras
- quejas de incineración abierta (por ejemplo: agrícola e incineración prescrita)

4. Resultados/Remedios (Acción de Cumplimiento de las Regulaciones, como Corresponda)

a. Designaciones internas de ARB
- tome acciones apropiadas de cumplimiento de las regulaciones y reglas dentro del alcance de autoridad del ARB, el cual podría incluir el emitir órdenes de cesar y abstenerse y Avisos de Violación
- procure la mitigación apropiada o las acciones de prevención de contaminación
- procure las penalidades, dentro de los niveles de estatutos y conforme al criterio estatutorio[2], que proporcione un elemento disuasivo adecuado a la falta de cumplimiento de normas en el futuro o irritación pública

[1] Los informes de queja son confidenciales excepto cuando puedan ser “revelables” como parte de una acción legal pendiente.
[2] Código de Salud y Seguridad Sección 42403.

b. Referencia a los distritos
- para respuestas del distrito, vea **II. A. 4** en la p. 4
- para la resolución del distrito/ARB, vea **III. B. 2** en la p. 8
- las quejas crónicas o violaciones para categorías específicas de fuentes estacionarias pueden resultar en regulaciones nuevas o ser revisadas

5. Respuesta al Público

a. Designaciones internas de ARB
- notifíquele a los reclamantes, por escrito o verbalmente, sobre el resultado de la investigación una vez que se haya completado[1]
- si la investigación prosigue, notifíquele a los reclamantes sobre el estado de la investigacion dentro de los diez días desde que se presento la queja[1]
- a pesar de que la identidad de los reclamantes es confidencial[2], los informes de investigación, una vez terminados, están disponibles al público

b. Referencia a los distritos atmosféricos locales (vea también la Sección III abajo)
- el protocolo de ARB/CAPCOA le da a los distritos 15 días hábiles después de haber recibido la carta de ARB para proporcionarle al ARB una resolución por escrito sobre la queja o un informe de resumen del progreso
- el distrito local deberá proporcionar al reclamante una copia de la resolución de la queja o de un informe de resumen del progreso simultáneamente al presentarlo a ARB
- si los distritos no envían una copia de la resolución de la queja o del informe de resumen del progreso a los reclamantes, ARB les enviará una copia

III. Los Papeles del ARB/del Distrito Referente al Cumplimiento de la Regulaciones y Resolución de Quejas

A. Cumplimiento de la Regulaciones

1. Entrenamiento

a. Cursos
- certificación mediante evaluación de emisiones visuales (VEE, siglas en inglés)
- serie de cursos en las reglas básicas de cumplimiento de las regulaciones, procesos, y equipo (tintorerías, gasolineras, empacadoras, plantas de agregado, etc.)
- simposio anual de cumplimiento multimedia

[1] Si se usa una respuesta verbal para notificar a los reclamantes que no hablan inglés, los distritos atmosféricos locales usarán una de las variedades de planteamientos, inclusive un servicio de interpretación telefónica. Vea el Apéndice.
[2] Los informes de queja son confidenciales excepto cuando puedan ser “revelables” como parte de una acción legal pendiente.

b. Material de referencia
   - manuales relacionados a los cursos
   - folletos para los distritos, dueños de empresas, y el público

2. Asistencia del Distrito Atmosférico Local

a. Solicitado por el Distrito Atmosférico Local
   - asuntos específicos de la industria
   - necesidad de examinar la fuente
   - respuesta de emergencia

b. Programas Fijos del ARB
   - auditorias de permisos del distrito y del programa de cumplimiento
   - cumplimiento y entrenamiento de demolición / renovación de asbestos
   - estudios de la efectividad de las reglas en la localidad
   - indagación de las variaciones del distrito, inspección de fuentes principales, violadores significantes, y monitoreo de actividades de quebrantamiento continuo de emisión (CEM, siglas en inglés)

B. Quejas al ARB referente a fuentes estacionarias

1. Referencia a los Distritos Atmosféricos Locales

a. Referencia hecha a tiempo
   - llamada telefónica lo antes posible, pero dentro de un día laboral
   - FAX o carta le sigue

b. Respuesta del Distrito Atmosférico Local
   - El protocolo del ARB/CAPCOA le concede 15 días hábiles para que se haga la investigación y se dé la respuesta al ARB
   - si la resolución de la queja no puede finalizarse dentro de los 15 días hábiles, el distrito enviará un informe resumen del progreso
   - algunas quejas anónimas o no-específicas no requieren respuesta del distrito al ARB

2. Resolución de Queja del ARB/El Distrito

a. Revise las respuestas del distrito
   - si se efectúa a tiempo una acción o respuesta apropiada del distrito, no es necesaria mayor acción por parte de ARB
   - si el distrito local de aire no efectúa una respuesta a tiempo, o si la acción que se tomó parece ser inapropiada, el personal del ARB puede solicitar mayor información

b. Conferencia con ARB/El Distrito
   - si ARB no está satisfecho con la respuesta del distrito atmosférico local, ARB intentará resolver el asunto mediante conversaciones telefónicas con el personal del distrito
   - de ser necesario, ARB y el personal del distrito pueden reunirse para conferir en un esfuerzo para resolver las diferencias

c. Inspección de ARB en la localidad
   - bajo ciertas circunstancias, el personal de ARB puede optar por conducir una inspección en la localidad

- se le notificará por adelantado al distrito local apropiado y se fomentara que el distrito acompañe al personal de ARB en la inspección
- ARB hará que los resultados de la inspección estén disponibles al distrito atmosférico local

d. Resultados/Remedios

- Basado en una revisión de los resultados de la inspección, y después de la consulta con el distrito atmosférico local, ARB hará una recomendación al distrito atmosférico local.
- El distrito atmosférico local tomará en consideración la recomendación de ARB y pondrá en marcha la acción de cumplimiento, como sea necesario y apropiado.
- Si ARB no está satisfecho con la acción del distrito atmosférico local o con la respuesta a la queja, ARB iniciará una conferencia telefónica o reunión entre el Funcionario de Control de Contaminación del Aire Ambiental del distrito y el Funcionario Ejecutivo del ARB para conversar y resolver la queja. Las actividades / acciones de resolución de la queja al nivel local y estatal, serán revisadas con énfasis en responder a las preocupaciones de la queja y asegurar el cumplimiento futuro con reglas y requisitos estatutarios locales y estatales que apliquen. Los participantes a la conferencia identificarán las acciones futuras, si las hay, referente a la queja.

e. Respuesta al reclamante

El ARB le notificará al reclamante con respecto a la acción que tome y a la resolución del problema, consistente con 2(a) y (d), arriba, si es que la información no ha sido proporcionada ya por el distrito local.[1]

[1] Si se usa una respuesta verbal para notificar a los reclamantes que no hablan inglés, ARB usará una de las variedades de planteamientos, inclusive un servicio de interpretación telefónica. Vea el Apéndice.

PROTOCOLO DE LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS

APÉNDICE

El Protocolo para la Resolución de Quejas representa una estructura de las mejores prácticas de manejo donde los distritos atmosféricos locales y el ARB respondan a las quejas recibidas del público sobre las fuentes de contaminación del aire ambiental. Este Apéndice aclara más sobre los recursos disponibles a los distritos atmosféricos locales para resolver las necesidades de la comunidad local.

Todos los distritos atmosféricos locales están comprometidos a responder de una manera apropiada y a tiempo a las quejas recibidas del público, inclusive las quejas recibidas en otros idiomas además del inglés. Los distritos atmosféricos locales sin la capacidad de traducir quejas, trabajarán para desarrollar sociedades con los gobiernos locales o con las organizaciones de servicio al público en sus regiones para identificar fuentes existentes basadas en la comunidades respectivas para que asistan con las necesidades de traducción de idioma a medida que surjan en el proceso del trato de la queja.

Es más, el ARB se suscribirá a un servicio de traducción verbal vía telefónica y lo pondrá a la disposición de los distritos locales para que ocupen de él cuando lo soliciten. Este servicio le proporcionará a los distritos atmosféricos locales y a ARB la capacidad de apoyo para traducir quejas por vía telefónica, tener acceso a servicios de traducción cuando se encuentra en la localidad, y proporcionar respuestas oral a los reclamantes con respecto a los resultados o el estado de la investigación.

Cuando las quejas o preocupaciones acerca de una fuente local de contaminación del aire merece el uso de monitoreo especial de aire en la comunidad, y el distrito atmosférico local no cuenta con los recursos para proporcionar el monitoreo, el distrito atmosférico local procurará entrar en sociedad con otras agencias para intentar resolver las necesidades de la comunidad. Otras agencias que puedan contar con la experiencia y el equipo para asistir en el monitoreo especial incluyen al ARB, a los distritos atmosféricos más grandes, a la Agencia de Protección Ambiental de los EE.UU., u otras agencias, dependiendo en la situación específica.

Todos los distritos atmosféricos locales están comprometidos en brindar una respuesta pronta a las quejas, y todos ellos proveerán para que estas sean registradas fuera del horario hábil normal. Los distritos atmosféricos locales pueden responder a las quejas que no sean de emergencia en el siguiente día hábil. Todos los distritos atmosféricos locales tienen procedimientos instalados para responder a situaciones de emergencia. Estos incluyen contratos con la Oficina local de Servicios de Emergencia, la administración local del Condado, la oficina local de alguaciles o el departamento de policía, u otras agencias a las que identifique el distrito atmosférico local.