

## El SAC renueva la ISO 9001 en su asistencia presencial, telemática y telefónica

Administrator-k idatzia

Asteartea, 2012(e)ko otsaila(r)en 07-(e)an 10:10etan - Azken eguneratzea Asteartea, 2012(e)ko otsaila(r)en 07-(e)an 10:16etan

*Euskaratzeko lanean ari gara.*

---

Noticia publicada en Diario Vasco sección Bidasoa ,el martes día 7 de Febrero de 2012. **IRUN**

## El SAC renueva la ISO 9001 en su asistencia

## presencial, telemática y telefónica

07.02.12 - 03:44 - I.M. | [IRUN](#).

El de atención al ciudadano es, sigue siendo, el servicio municipal mejor valorado por los vecinos de Irun. En este 2012, al SAC le tocaba un examen, quizá no tan exigente como el que día a día le hacen los ciudadanos, pero sí muy importante. La Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), revisa cada trienio las ISO de calidad y al servicio de atención irunés le tocaba este año. Según explicaban ayer desde el Ayuntamiento, tras la auditoría realizada, AENOR «no ha encontrado problemas que hicieran tomar una decisión que no fuera la de renovar la ISO» del SAC en sus tres plataformas: la presencial, la telefónica y la telemática.

**Certificado desde 1999** La apuesta del consistorio por la calidad en esta plataforma de relación con los vecinos ha sido permanente. En 1999, fue el primer departamento de estas características de un Ayuntamiento de España en lograr un certificado ISO. En aquel año se trató del 9002, para pasar a un nivel superior en el año 2002, la actual ISO 9001:2008. En cuanto a la atención telemática, el reconocimiento ISO llegó en 2009. Aquel fue el primero que se concedía a este tipo de servicio municipal en todo Euskadi.

El delegado de Sociedad de la Información y Participación Ciudadana, Pedro Alegre destacaba que «esta renovación de la ISO reconoce el trabajo que se viene realizando desde que se abrió este canal de atención a la ciudadanía y nos anima a seguir incorporando más y mejores herramientas que permitan a los habitantes de Irun participar en el día a día de la ciudad y hacernos llegar sus peticiones». Efectivamente, como avanzaba Alegre, hay en marcha ya un grupo de trabajo que está analizando qué aspectos pueden ser susceptibles de modificación para que la atención ciudadana se vea reforzada.