

Noticia publicada en el Diario digital Bidasoaldia.com ,el miércoles día 27 de Marzo de 2013.

AENOR certifica el sistema de gestión de calidad del Servicio de Atención a la Ciudadanía del Ayuntamiento

El SAC presencial, el teléfono 010 y la web municipal mantienen sus estándares de calidad, certificado por la ISO 9001:2008

La Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) ha realizado la auditoria anual del sistema de gestión de calidad del Servicio de Atención a la Ciudadanía del Ayuntamiento de Irun y ha certificado el cumplimiento de los requisitos de la norma UNE-EN ISO 9001:2008 en el diseño, desarrollo y prestación de servicios de información y tramitación a través de los canales presencial, telefónico en el número 010 y telemático en la web municipal www.irun.org y la sede electrónica S@C. El delegado de Sociedad de la Información y Participación Ciudadana, Pedro Alegre ha destacado que “mantener un año más estos estándares y compromisos de calidad que establece este certificado es un reconocimiento muy importante para los servicios de atención ciudadana en Irun”.

La auditoría de AENOR, entre otras cuestiones, ha comprobado el funcionamiento de una de las novedades más significativas del SAC este pasado año, como ha sido la implantación de la Ventanilla Empresarial, tanto presencial como en la web municipal, en la que se concentra la información y tramitación relación con las actividades económicas. Además, se han revisado y/o agrupado los trámites más habituales como los relacionados con la apertura de actividades y la ocupación de vía pública de tal manera que se pueda reducir el número de trámites necesarios y un mayor número de gestiones puedan ser realizadas al momento. Desde su puesta en marcha en octubre, la Ventanilla Empresarial, informan desde el departamento que atendió hasta fecha de 31 de diciembre más de 100 consultas relacionadas con actividades económicas, y además se tramitaron 51 comunicaciones previas de actividad económica, entre ellas 37 aperturas de negocios.

Punto fuerte

Asimismo, AENOR ha señalado como punto fuerte el componente social que se ha dotado al servicio telefónico 010. La contratación de la gestión del servicio se reservó a centros especiales de empleo y desde agosto de 2012 el servicio de atención telefónica es prestado por el Grupo Gureak.

Cabe destacar que el servicio de Atención Ciudadana de Irun, tanto presencial como telefónica, fue en 1999 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 con el actual 9001:2008 logrado en el año 2002. En cuanto a la atención telemática, el reconocimiento ISO llegó en 2009, siendo el primero que se concedía a este tipo de servicio municipal en todo Euskadi.

Escrito por Administrator

Miércoles, 27 de Marzo de 2013 17:29 -
