

Noticia publicada en Diario Vasco sección Bidasoa, el jueves día 28 de Marzo de 2013.

IRUN

[Aenor certifica que el SAC mantiene sus](#)

[estándares de calidad](#)

DESDE LA PUESTA EN MARCHA DEL SERVICIO DE LA VENTANILLA EMPRESARIAL, SE HAN RECIBIDO MÁS DE UN CENTENAR DE CONSULTAS 28.03.13 - 00:32 - M.A.I. | [IRUN.](#)

La Asociación Española de Normalización y Certificación (Aenor) ha realizado la auditoría anual del sistema de gestión de calidad del Servicio de Atención a la Ciudadanía (SAC) del Ayuntamiento de Irun. Dicha auditoría 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, afirmó que «mantener un año más los estándares y compromisos de calidad que establece este certificado es un reconocimiento muy importante para los servicios de atención ciudadana en Irun».

Pedro Alegre aseguró que «estos canales de comunicación con la administración tienen que ser lo más eficaces posibles, a través de unos trámites y una información accesibles. A lo largo de este último año, hemos introducido novedades que están dando resultados positivos y esperamos mantener esta línea de mejora para poder rendir el mejor servicio posible a los iruneses».

«Componente social» del 010

La auditoría de Aenor, entre otras cuestiones, ha podido comprobar 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.

Aenor certifica que el SAC mantiene sus estándares de calidad

Escrito por Administrator
Jueves, 28 de Marzo de 2013 21:39 -

Este servicio concentra la información y tramitación relación con las actividades económicas. Además, se han revisado y agrupado los trámites más habituales, como son los relacionados con la apertura de actividades y la ocupación de vía pública. De esta manera se pretende reducir el número de trámites necesarios y que un mayor número de gestiones puedan ser realizadas al momento. Desde su puesta en marcha el pasado mes de octubre y hasta el final del año 2012, la Ventanilla Empresarial atendió más de un centenar de consultas relacionadas con actividades económicas, y además se tramitaron 51 comunicaciones previas de actividad económica, entre ellas 37 aperturas de negocios.

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

Cabe destacar que el servicio de Atención Ciudadana de Irun, tanto en su modalidad presencial como telefónica, fue en el año 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 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.

Horarios en Semana Santa

Por otra parte, se recuerda que durante estos días festivos debido a la Semana Santa, desde hoy jueves y hasta el lunes que viene, las oficinas de atención presencial del SAC (en Juan de la Cruz) permanecerán cerradas. No obstante, este sábado, día 30, el servicio de atención telefónica del 010 estará en funcionamiento en horario de mañana, desde las 8.30 hasta las 13.30.