

NOTA DE PRENSA

El Servicio de Atención Ciudadana del Ayuntamiento de Pamplona renueva su certificación de calidad ISO y se adapta a la nueva norma ISO 9001:2015

El Servicio de Atención Ciudadana (SAC) del Ayuntamiento de Pamplona ha renovado su certificado de calidad ISO y se ha adaptado a la nueva versión de la norma ISO 9001:2015. La renovación de este certificado resalta el compromiso del Ayuntamiento de Pamplona por la gestión basada en la calidad y en la mejora continua.

El Ayuntamiento de Pamplona dispone de un sistema de gestión de la calidad conforme con la norma ISO 9001:2015 para las actividades de atención a la demanda de información general a la ciudadanía por vía telefónica, telemática o presencial; gestión de trámites municipales recibidos por esas mismas vías; registro de avisos y reclamaciones ciudadanos dirigidas al Ayuntamiento; registro de inscripciones a actividades municipales; y contacto telefónico con la ciudadanía a instancias de las áreas municipales. Este servicio, incluye en su cartera de servicios también la gestión de matrimonios civiles y el registro municipal de parejas estables no casadas, y cuenta con una plantilla de 32 personas para dar soporte a los diferentes canales de atención ciudadana.

En el mes de marzo, AENOR realizó la auditoría del sistema de gestión de la calidad del Servicio de Atención Ciudadana, basándose ya en la nueva versión de la norma ISO, la más reconocida y establecida a nivel mundial de gestión de calidad. En su última adaptación ha introducido cambios y ha incluido criterios más exigentes de calidad respecto a la versión anterior (ISO 9001:2008). Entre ellos, se ha incorporado la gestión del riesgo. Además, la nueva normativa ha permitido alinear los objetivos de calidad con los objetivos estratégicos del Servicio de Atención Ciudadana y a integrar la gestión de la calidad en los procesos del servicio, al tener en cuenta el análisis del contexto interno y externo, los riesgos y la gestión de las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés.

El trabajo de adaptación a la nueva norma comenzó en el SAC hace más de un año y se ha llevado a cabo un trabajo de adecuación a los nuevos requerimientos, desarrollando además de forma paralela un plan estratégico que establezca la base de la actividad hasta el 2021. Precisamente la auditoría destaca como punto fuerte el informe correspondiente a ese Plan Estratégico 2018 – 2021.

Pamplona, 20 de abril de 2018

