

COMUNICADO 624
28 DE NOVIEMBRE DE 2017

ELEVA TLALNEPANTLA LA CALIDAD Y EFICIENCIA EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

- La presidenta municipal recibió los certificados ISO 9001:2015 del CAIC, la Unidad de Transparencia y del programa municipal “Respuesta en 24 Horas”.
- American Trust Register (ATR) reconoció la visión y liderazgo que la alcaldesa para impulsar una práctica de calidad como eje rector de su gobierno.

Resultado de los niveles de eficiencia y eficacia con que se brinda atención a la ciudadanía, fueron certificados con la norma ISO 9001:2015 los procesos del Centro de Atención Integral al Ciudadano, la Unidad de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personal, así como el programa “Respuesta en 24 Horas”.

Al recibir dichos certificados, la alcaldesa Denisse Ugalde Alegría destacó la importancia de pasar del ISO 9001:2008, obtenido el año pasado, al ISO 9001:2015, ya que esto refleja el cumplimiento de uno de los ejes rectores de esta administración que es el de la innovación y la calidad.

“Hoy damos un paso más, pues somos ejemplo de que cuando uno se traza una meta y se hacen bien las cosas, podemos cambiar la imagen de los gobiernos, de la burocracia y de la mala atención, afirmó la presidenta municipal, quien estuvo acompañada de los titulares de las áreas involucradas en estos procesos.

Destacó que esta certificación avala la calidad y la eficiencia del gobierno local en la prestación de servicios públicos, atención al ciudadano y en materia de transparencia, por lo que el reto es redoblar esfuerzos para mantener dichos estándares y que el gobierno de Tlalnepantla se distinga por el servicio que brinda a su gente.

Denisse Ugalde reconoció el trabajo que Servicios Urbanos, OPDM y el Instituto de Salud han realizado para posicionar el programa “Respuesta en 24 horas”, único en su tipo a nivel estatal y que a la fecha ha atendido más de 11 mil reportes de los tlalnepantlenses.

Así también destacó la labor del Centro de Atención Integral al Ciudadano, CAIC, dependencia en la que se concentran las peticiones de los tlalnepantlenses y se turnan a las áreas correspondientes; recibiendo a la fecha más de 29 mil 800 solicitudes que hoy se certifica, han sido atendidas oportunamente.

Respecto a la Unidad de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personal, detalló, se han recibido 740 solicitudes de información y actualmente sólo se tienen 32 recursos de revisión, lo que refleja la eficiencia y eficacia con que se da respuesta al ciudadano.

Por su parte, Rodrigo Díaz López, director del Consejo de Certificación de American Trust Register (ATR), reconoció la visión y liderazgo que la alcaldesa Denisse Ugalde ha mostrado, para impulsar una práctica de calidad como eje rector de su gobierno.

Puntualizó que las tres áreas certificadas cumplieron con los requisitos establecidos por la norma internacional de calidad ISO 9001:2015, derivado del establecimiento de indicadores de eficacia con tiempos menores a los que establece la ley.

Por su parte, Angélica García Arriaga, secretaria técnica de la Presidencia, destacó que con la obtención de esta certificación se cumple el objetivo de mejorar los servicios que se ofrecen a la ciudadanía.

Detalló que para alcanzar este logro, el gobierno local atravesó cuatro etapas: en la primera de ellas se capacitó a 127 servidores públicos en temas como “Sensibilización al cambio”, “Términos y definiciones de la norma”, por mencionar algunos; mientras que la segunda etapa, dijo, consistió en la implementación.

La tercera etapa, añadió la funcionaria, se cumplió con la realización de auditorías internas, para dar paso a la última etapa que consistió en auditorías externas a cargo de la American Trust Register, quienes verificaron la correcta migración del ISO 9001:2008 al ISO 9001:20015.

