



Nota de Prensa

31 servicios municipales del Ayuntamiento de Bilbao cuentan con la certificación de calidad de AENOR

- El alcalde Juan Mari Aburto, junto con Luz Emparanza, directora de AENOR en el País Vasco, ha presidido esta mañana el acto en el que se han entregado 10 nuevas certificaciones correspondientes a 2018 y 2019.
- Las Cartas de Servicios tienen como objetivo informar a la ciudadanía sobre los servicios que se ofrecen, los derechos y obligaciones que les asisten, así como sobre los compromisos de calidad adquiridos por el Ayuntamiento en la prestación de estos servicios.
- El Ayuntamiento de Bilbao tiene como objetivo “mejorar día a día la calidez del trato con las personas y la calidad de la prestación de sus servicios”.

11 de diciembre de 2019. El alcalde de Bilbao, Juan Mari Aburto, acompañado de Luz Emparanza, directora de [AENOR](#) en el País Vasco, han presidido esta mañana la entrega de certificaciones de calidad a 10 servicios municipales, alcanzando así un total de 31.

El acto desarrollado esta mañana en el Salón Árabe del Consistorio bilbaino ha contado con la participación de los equipos responsables de los servicios que han recibido la certificación de AENOR que son:

- Bilbao Kirolak (Área de Juventud y Deporte)
- BIG Bilbao. Centro de emprendimiento (Desarrollo Económico, Comercio y Empleo)
- Accesibilidad en Aste Nagusia (Área Cooperación, Convivencia y Fiestas)
- Funicular de Artxanda (Área de Movilidad y Sostenibilidad)
- Ascensores y rampas (Área de Movilidad y Sostenibilidad)
- Limpieza pública y recogida de residuos (Área de Servicios y Calidad de Vida)
- Padrón (Área Atención y Participación ciudadana)
- Ocio infantil en periodos vacacionales (Área Juventud y Deporte)
- Áreas de juego (Área de Obras y Planificación Urbana)
- Espacios Biosaludables (Área de Obras y Planificación Urbana)

Una de las primeras cartas de servicio certificadas por AENOR fue la de Bibliotecas (Área de Cultura) en el año 2006. Desde entonces el Ayuntamiento ha conseguido la certificación de



calidad en un total de 31 servicios y está previsto que próximamente se certifiquen otros dos servicios más: atención al contribuyente y el albergue de Elejabarri.

El Alcalde Aburto les ha dado las gracias y también la enhorabuena porque según ha recordado, “no es fácil plasmar en un documento el nivel de calidad que nos comprometemos a ofrecer en los servicios a la ciudadanía”. Además, ha destacado que “no es solo lo que ofrecemos, lo que ponemos al alcance de nuestra ciudadanía sino como lo ofrecemos. Si queremos responder a los estándares de transparencia y rigor en la gestión, tenemos que trabajar con el objetivo de la excelencia”. Aburto ha reafirmado el compromiso del Ayuntamiento “para mejorar día a día la calidez del trato con las personas y nuestra calidad en la prestación de servicios”.

Por su parte, Luz Emparanza afirmó que “existe una relación directa entre el bienestar, la calidad de vida de una sociedad y los servicios que los ciudadanos reciben de ella y AENOR ayuda a generar servicios de confianza”.

CARTAS DE SERVICIO

Las Cartas de Servicios tienen como objetivo informar a la ciudadanía sobre los servicios que se ofrecen, los derechos y obligaciones que les asisten, así como los compromisos de calidad adquiridos por el ayuntamiento en la prestación de estos servicios.

Estos documentos constituyen un instrumento para la mejora continua de la calidad de los servicios y la satisfacción de las personas usuarias. Son una herramienta más para que las personas responsables municipales conozcan de primera mano las demandas de la ciudadanía y adapten sus procesos en consecuencia, revisando periódicamente el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos y trabajando en su mejora.

Todas las Cartas de Servicio del Ayuntamiento de Bilbao están en formato Lectura Fácil, con el objetivo de avanzar en accesibilidad universal y que el contenido de estos documentos sean comprensibles para toda la ciudadanía, también a las personas que tienen problemas de comprensión por edad, lengua o diversidad funcional, entre otros.

Sobre AENOR

AENOR es una entidad de servicios profesionales que identifica y ayuda a corregir las brechas de competitividad de las empresas, sectores y del tejido económico contribuyendo a la transformación de la sociedad creando confianza en las organizaciones y las personas. AENOR es la entidad líder en certificación en España.

Como entidad global desarrolla operaciones en 90 países en actividades de certificación, verificación, validación, inspección, análisis, formación y servicios de información. Actualmente, más de 82.000 centros de trabajo tienen alguno de los certificados de AENOR en campos como la Gestión de la Calidad, Sostenibilidad, Seguridad y Salud en el Trabajo, Digitalización, Bienestar Animal, Verificación de Información no Financiera o Compliance.

Para más información

AYUNTAMIENTO DE BILBAO

Gabinete de Prensa

Tel.: 94 420 52 61 /94 /19



prensa@bilbao.eus
www.bilbao.eus

AENOR

Eduardo Cicuéndez Polo
Responsable de Marca y Relaciones con medios
Tel.: 681 35 53 04
ecicuendez@aenor.com

Síguenos en:

