

Avanzamos en la certificación del Sistema de Calidad

El Defensor amplía el alcance de su sistema a los procesos de queja y consulta. Queremos que el año 2013 sea el ejercicio de la certificación total de la Institución dentro de las exigencias de la norma ISO:9001.

Prendemos dotar a toda la organización de métodos y sistemas que busquen en todo momento ofrecer un servicio y un desempeño acorde con las mayores exigencias de calidad. Para ello nos estamos apoyando en los modelos de gestión de calidad señalados por la

norma ISO:9001 en un camino progresivo de compromiso.

El ejercicio de 2011 se dedicó a implantar el sistema en el Departamento encargado de la gestión presupuestaria, contratación, personal y servicios generales de la casa. 2012



ha sido el año de la ampliación del alcance a los procesos clave de quejas y consultas. Y pretendemos que 2013 sea el año de la extensión global a toda la actividad del Defensor del Pueblo Andaluz de un Sistema de Gestión de Calidad debidamente auditado y acreditado.

Ponemos nuestro objetivo de calidad al servicio de una mayor transparencia en el conjunto de actividades del Defensor, del mismo modo que nos sometemos a la evaluación y control de nuestro quehacer diario.

Más vías de presencia, más diálogo, más ciudadanía

El Defensor del Pueblo Andaluz ha dedicado buena parte del ejercicio de 2012 a desarrollar nuevas estrategias de acercamiento a la ciudadanía.

Reforzamos el servicio de internet en la página del Defensor del Pueblo Andaluz. El portal lo hemos adaptado para hacerlo más accesible y ofrecido como una propuesta de diálogo e información para todas las personas y sectores de la sociedad. Cada rincón y cada contenido de la

web es una invitación a opinar y participar. A provocar la interoperatividad con las personas interesadas que tienen tanto que decir y aportar a esta Institución.

De la mano del nuevo portal, presentamos la estrategia de presencia en las redes sociales del Defensor. Ofreceremos las primeras experiencias de nuestra presencia en Facebook o Youtube, y salimos a Twitter y Tuenti.

Nos gusta recordar que un día, allá por 1997 ofrecimos el primero portal de internet entre los Defensores. También fuimos pioneros en ofrecer nuestra Sede y Registro Electrónicos. Ahora, queremos con estas acciones seguir estrechando las vías para dialogar con la sociedad y escuchar a las personas.

