

Asimismo, la colaboración del Defensor del Pueblo Andaluz con otras entidades públicas y privadas para el mejor cumplimiento de sus fines se ha materializado en la suscripción de nuevos convenios de colaboración que atienden tanto al desarrollo de su misión como a diversos aspectos inherentes a su funcionamiento institucional.

En concreto, durante el año 2021 se ha celebrado la firma de **10 convenios** con las siguientes entidades:

- Convenio de colaboración con la Asociación de Transexuales de Andalucía Sylvia Rivera.
- Protocolo General de Actuación entre el Defensor del Pueblo Andaluz y ENDESA
- Protocolo con la Clínica Legal en Derechos Fundamentales de la Universidad de Sevilla.
- Convenio de colaboración con Caixabank
- Convenio de Adhesión de la Diputación del Común de Canarias a la Plataforma Insterinstitucional de Cooperación Tecnológica constituida por el Defensor del Pueblo Andaluz y el Justicia de Aragón para impulsar la utilización de las nuevas tecnologías de información y comunicación en el ámbito de actuación de las Defensorías.
- Convenio en materia de Mediación con el Consejo General del Poder Judicial.
- Convenio en materia de Mediación con ASEMARB
- Convenio en materia de Mediación con el Ilustre Colegio de Abogados de Huelva.
- Convenio de colaboración en materia de prácticas con la escuela universitaria EUSA
- Convenio de colaboración en materia de prácticas con la Universidad de Granada.

4.7. Página web y redes sociales

La Institución trata de mejorar de forma continua la página web del Defensor del Pueblo Andaluz, introduciendo algunas modificaciones con el objetivo de mejorar el dinamismo de la página y facilitar la participación de las personas usuarias de la misma.

Por otra parte, el Defensor del Pueblo Andaluz ha continuado desarrollando durante este año iniciativas dirigidas a fomentar la aplicación de las TIC a su funcionamiento para facilitar el acceso a la Institución de la ciudadanía y mejorar la calidad de sus servicios. En este sentido, cabe destacar, dentro de la línea de actuación prioritaria que tiene esta Institución de incorporar todas la potencialidades que permiten las nuevas tecnologías en su funcionamiento. En 2021 se recibieron **450.566 visitas en ambas páginas web**.

En estas visitas se han visto **883.217 páginas**. A través de las redes sociales se ha derivado a nuestro sitio web 6.441 entradas, incrementándose las entradas recibidas desde las redes sociales Facebook y Twitter. Estos datos reflejan la creciente notoriedad que tiene la Institución en sus perfiles de Redes Sociales en donde alcanzamos los 7.940 seguidores en Facebook, un 9.1% de incremento, y en nuestro perfil Twitter finalizamos el año con 7.161 seguidores, un incremento del 6.2%

4.8. Rendición de cuentas sobre la gestión institucional

4.8.1. Calidad

El Defensor del Pueblo Andaluz ordena su actuación institucional mediante un sistema de gestión de la calidad, que obtuvo en 2019 la certificación de cumplimiento de los requerimientos de la norma ISO 9001:2015. En 2020 y en 2021 el sistema de gestión de la calidad de la entidad se ha sometido al correspondiente seguimiento, resultando el mismo de conformidad con el referido estándar internacional.

El sistema de gestión de la calidad abarca los procesos de quejas y de consultas, la realización de informes anuales y especiales y también las actividades de promoción de derechos en favor de la ciudadanía. Mediante este sistema de gestión, el Defensor del Pueblo Andaluz realiza un seguimiento continuado del