

Nuestra certificación del Sistema de Calidad amplía su alcance

Desde 2011 la organización trabaja para dotarse de un sistema de gestión de calidad debidamente auditado y certificado conforme la norma ISO 9001.

Una de las prioridades institucionales del Defensor del Pueblo Andaluz durante los últimos años ha sido la adecuación de su funcionamiento interno a sistemas de calidad acreditados que permiten su mejora permanente. Durante 2013 hemos continuado diagnosticando las principales actividades de la Institución e identificando sus procesos para orientarlos siempre a la mejor satisfacción de nuestros usuarios. En este ejercicio hemos consolidado el alcance del Sistema a los procesos de gestión de quejas y atención a las consultas.



También, en este ámbito, en el año 2013 se ha aprobado y entrado en vigor la reforma de la Carta de Servicios y Buena práctica Administrativa del Defensor del Pueblo Andaluz en la que se renuevan y refuerzan los compromisos públicos de buena atención y prestación de servicios de calidad a la ciudadanía por parte de la Institución y las personas a su servicio.

Trabajamos Identificando nuestras actividades, definiendo qué y cómo debemos desarrollar nuestros desempeños, nos comprometemos a prestar mejores servicios y, además, nos sometemos a la evaluación y control de nuestro quehacer diario.

Este esfuerzo por dotarnos de un Sistema de Gestión de Calidad es también un ejercicio de mayor transparencia y compromiso de atención a la ciudadanía. Al fin y al cabo, pretendemos alcanzar, sobre ese mismo Sistema, la calidad que se nos exige cuando desplegamos nuestras funciones de servicio a las personas.