

## POLÍTICA DE CALIDAD

El Defensor del Pueblo Andaluz (y Defensor del Menor) aspira a continuar y mejorar un sistema de gestión basado en la calidad (SGC\_DPA) para el mejor desempeño de sus funciones institucionales.

El liderazgo de la Institución impulsó en una primera fase la implantación y certificación sobre la plataforma del Departamento de Gestión Económica y Administración, y propició los valores de gestión en calidad en base a la norma UNE-EN ISO 9001:2008 como experiencia aplicable al resto de la organización.

En esta siguiente fase, la nueva versión del SGC\_DPA abarca los procesos de Quejas y de Consultas, a los que se suman la realización de nuestros Informes y también las diversas Actividades de Fomento. El sistema pretende definir su alcance a todas las actividades de la institución.

Desde un nuevo liderazgo, se desarrolla una política de calidad basada en la prestación eficaz y eficiente de las funciones asignadas, garantizando el cumplimiento de la norma UNE-EN ISO 9001:2015, los compromisos recogidos en la Carta de Servicios y Buena Práctica Administrativa del Defensor del Pueblo Andaluz, de los requisitos y de sus objetivos, a la vez que contribuye a la satisfacción de las necesidades y expectativas de todas las partes interesadas, desde procedimientos de mejora continua y el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables a las actividades desarrolladas.

La dirección, con la participación de las personas implicadas, asume los compromisos derivados de esta declaración, que considera adecuados para la consecución de los objetivos de un sistema de gestión de calidad.

Sevilla, Noviembre de 2019

  
  
**Jesús Maeztu Gregorio de Tejada**  
Defensor del Pueblo Andaluz y Defensor de Menor