



BREVES

SERVICIO, COMPROMISO Y TRANSPARENCIA: RENOVAMOS NUESTRO CERTIFICADO DE GESTIÓN DE CALIDAD

La Institución del Defensor del Pueblo Andaluz lleva años trabajando en adecuar sus sistemas de funcionamiento para la mejor prestación de sus servicios a la ciudadanía. La organización no ha querido permanecer ajena a los impulsos de modernización de los organismos y estructuras de las Administraciones Públicas o de sus instituciones y organismos.

Precisamente el escenario actual de reforma de las Administraciones y de sus Instituciones, basada en la reivindicación de principios de eficiencia y rigor en el gasto público, no es para el Defensor del Pueblo Andaluz una novedad.

Antes al contrario; la reciente historia de la Institución ha sido una respuesta coherente hacia estos valores, porque desde hace años la Institución ha perseguido la adecuación de su actividad a las nuevas demandas de servicio y atención a los ciudadanos, la simplificación de procesos, fijación de compromisos objetivos de servicios y garantías para su prestación. De hecho, contamos con una Carta de Servicios aprobada desde 2003 que ha sido recientemente renovada.

Este proceso de implantación de un Sistema de Gestión de Calidad, basado en la norma ISO 9001, ya obtuvo en su primera fase, la verificación y certificación por parte de la entidad AENOR en el ejercicio de 2011. Desde ese momento se ha seguido un trabajo de extensión del sistema a las restantes actividades de la organización.

Al inicio del quinto mandato de la Institución (2013-2018), el Defensor se comprometió formalmente ante el Parlamento a continuar con la mejora de los sistemas de gestión propios, basados con la clara vocación de



En octubre de 2014 renovamos nuestra certificación, pionera en este tipo de organizaciones institucionales. Satisfechos por la acreditación lograda y, desde luego, comprometidos con su significado.

garantizar la mejor atención a los ciudadanos. Para ello, desde la dirección se acordó reforzar las iniciativas para organizar y desarrollar la completa implantación del sistema de gestión de calidad en el Defensor del Pueblo Andaluz.

En octubre de 2014 renovamos nuestra certificación, pionera en este tipo de organizaciones institucionales. Satisfechos por la acreditación lograda y, desde luego, comprometidos con su significado.