

05.7

Otras actividades

En este apartado queremos reseñar diversas iniciativas que ha desarrollado la Institución en el cumplimiento de sus funciones, así como otros hechos relevantes en el ámbito institucional que se han producido en este ejercicio.

Entre éstas queremos destacar durante 2014 la colaboración del Defensor del Pueblo Andaluz con otras entidades públicas y privadas para el mejor cumplimiento de sus fines que se ha materializado en la suscripción de Convenios de colaboración que atienden a diversos aspectos inherente a su funcionamiento institucional. Durante el año 2014 se han celebrado tres nuevos Convenios con las siguientes entidades: Fundación Cajazol (realización de actividades de promoción y divulgación de derechos), Movistar-Telefónica (colaboración para la atención de quejas de usuarios de los servicios de esa compañía) y Consejo Económico y Social de Andalucía (colaboración para el cumplimiento de sus fines recíprocos).

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, la remodelación de las páginas web institucionales y la plena incorporación de las redes sociales como otra vía de comunicación con la ciudadanía. En 2014 se han recibido 191.620 visitas a la páginas web (un 16,86% más que en 2013) y a través de redes sociales se han producido 7.562 entradas en las web (un 42,67% más que en el año anterior), alcanzando los 1.758 seguidores en Facebook (un 76,3% de aumentorespecto al 2013) y 1.200 en Twitter (un 67,3 % más que el año anterior).

Por último, en la línea comprometida adecuar nuestro funcionamiento interno a un sistema de gestión de calidad que permita su mejora permanente, en el año 2014 se ha obtenido la certificación **AENOR** del Sistema de Gestión de Calidad del Defensor del Pueblo de Andaluz que este año se ha extendido, por primera vez, a todos los servicios de la Institución y que evidencia la conformidad de nuestro sistema de gestión con la norma UNE-EN ISO 9001:2008 y su reconocimiento externo por entidad acreditadora de estos extremos.

05.8

Indicadores de la carta de servicios

Por último, se incorporan a este capítulo un cuadro indicativo del nivel de cumplimiento de los compromisos adquiridos por el Defensor del Pueblo Andaluz en su **[Carta de Servicios y Buena Práctica Administrativa](#)**, que puede consultar en nuestra web.