

5.3. Calidad y Estrategia del dPA

En el marco de los objetivos del VII mandato de la Institución (2019-2024) se ratificó la implantación y desarrollo en el Defensor del Pueblo Andaluz, y Defensoría de la Infancia y la Adolescencia de Andalucía, de un sistema de gestión de calidad (SGC) como herramienta para la prestación de un mejor y más eficaz servicio a la ciudadanía y garantía del mejor cumplimiento de las funciones atribuidas a la Institución.

Esta implantación del sistema de gestión de calidad se ha venido desarrollando en sucesivas fases a lo largo de la historia de esta Institución. Si bien, en sus orígenes, comenzó por el Departamento de Administración y Gestión Económica, se ha ido extendiendo al resto de áreas y departamentos, así como a los servicios y prestaciones que ofrece la Institución.

En la actualidad, el [sistema de gestión de 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 de su actividad y del cumplimiento de los indicadores de su carta de servicios, adoptando las medidas correctoras y necesarias en caso de desviación de los compromisos y sometiendo a su organización a un proceso de revisión y mejora continuo.

Siendo firme el compromiso de la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz en seguir participando de esta certificación del sistema de gestión de calidad y avanzar en el cumplimiento de los mismos, durante este año 2023 se ha sometido y ha superado con éxito la auditoria externa de la entidad acreditadora y como consecuencia de ello hemos obtenido la **renovación de la acreditación conforme a la Norma UNE-EN-ISO 9001** con fecha de restauración de 10 de junio de 2023 y caducidad en fecha 1 de enero de 2026.

Con ello realizamos anualmente una revisión por la dirección de la Institución de los objetivos de la misma y de sus áreas de mejora, con la implicación de todo el personal, como se ha producido este año 2023 en unas jornadas de reflexión internas celebradas con este objetivo, en la que han tenido una importante representación y participación el conjunto de personas que trabajan al servicio de la Defensoría.

5.3.1. Planificación Estratégica

En el marco de este proceso de mejora continua al que nos sometemos en el sistema de gestión de calidad, se lleva desplegando desde el año 2021 la [Estrategia del Defensor del Pueblo Andaluz 2021-2024](#), como herramienta de modernización institucional y ejemplo de una buena práctica e innovadora. Dicha Estrategia se encuentra alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible marcados en la Agenda 2030 que han servido de inspiración en la definición de las líneas de actuación de la Estrategia del dPA. Con su formulación y despliegue nos alineamos al cumplimiento del Objetivo de Desarrollo Sostenible 16, de la Agenda 2030, "Paz, Justicia e Instituciones Solidas", que señala en su meta 16.6, la creación de instituciones eficaces y transparentes.

Durante el año 2023 se ha realizado una evaluación intermedia de la ejecución de de la estrategia del dPA respondiendo al mandato contenida en la misma y permitiendo dicha actividad evaluadora conocer las desviaciones acaecidas en la ejecución, para poder reaccionar a tiempo y reformular las acciones, medidas y objetivos que se han hecho necesarias.

La Estrategia del dPA 2021 – 2024, cuenta con seis ejes de actuación que se despliegan en trece líneas de actuación, de las que cuelgan 20 Programas Operativos. A la fecha de la evaluación intermedia en 2023, se pone en valor que ha participado en la implementación de la misma, más de 80% del personal de la Institución y que se tienen arrancados en torno a un 60% de los programas previstos, que van referidos a todas las líneas y ejes de actuación.

Los programas que se han puesto en marcha por ejes de actuación, líneas estratégicas y programas operativos, son los siguientes:

EJE 1. Marco normativo

- ▶ *L.1.1. Promover la revisión y actualización de la regulación normativa del dPA.*
- ▶ P.1.1.1. Diseñar propuestas de modificación de la Ley reguladora del dPA.
- ▶ *L.1.2. Reforzar la relevancia institucional de la Defensoría de la Infancia y la Adolescencia.*
- ▶ P.1.2.2. Desarrollar el marco normativo de la Defensoría de la Infancia y la Adolescencia.

EJE 2. Potencial humano

- ▶ *L.2.1. Diseñar e implementar una política estratégica de personal basada en el conocimiento y las competencias.*
- ▶ P.2.1.1. Diseñar un proceso eficaz de captación, desarrollo y retención del talento.
- ▶ *L.2.2. Lograr una organización más cohesionada y coordinada.*
- ▶ P.2.2.1. Diseñar e implementar mecanismos de coordinación interna y tratamiento integral de quejas

EJE 3. Tecnologías y procesos organizativos

- ▶ *L.3.1. Orientar la Institución a la innovación tecnológica.*
- ▶ P.3.1.1. Avanzar en la transformación digital.
- ▶ P.3.2.1. Incorporar medidas que agilicen y flexibilicen los procesos y procedimientos.
- ▶ *L.3.2. Adecuar la organización a los nuevos desafíos y necesidades sociales.*
- ▶ P.3.2.2. Potenciar procesos flexibles, transversales y adaptativos de gestión de quejas.
- ▶ P.3.2.3. Incorporar la perspectiva de género e igualdad de trato a las intervenciones.

EJE 4. Comunicación eficaz

- ▶ *L.4.2. Mejorar los procesos de comunicación externa.*
- ▶ P.4.2.1. Diseñar e implementar una estrategia eficaz de comunicación externa.



EJE 5. Relaciones y alianzas estratégicas

- ▶ *L.5.1. Acercar la Institución a la ciudadanía y la sociedad civil.*
- ▶ P.5.1.1. Diseñar e implementar una estrategia de acercamiento a la ciudadanía y territorio.
- ▶ *L.5.1. Mejorar las relaciones con las AA.PP.*
- ▶ P.5.2.1. Diseñar e implementar una estrategia de coordinación eficaz con las AA.PP.

EJE 6. Retos y prioridades estratégicas

L.6.1. Definir y consensuar la prioridades de intervención del dPA y DIIA.

- ▶ P.6.1.1. Diseñar y desarrollar sistema de identificación y evaluación de los problemas (líneas) relevantes para el dPA y DIA.
- ▶ P.6.1.2. Elaborar y actualizar un Plan Director de intervención

Cada uno de los programas se ha liderado por una persona de la Institución que ha estado al frente de un grupo humano que ha participado de forma voluntaria en la definición de objetivos, acciones e indicadores de cada uno de los programas, poniendo en valor el compromiso de todo el personal de la Institución, en línea con las señas de identidad del trabajo diario que realiza esta Defensoría, por la defensa de los derechos y libertades de las personas.

5.3.2. Indicadores de la Carta de Servicios

Se trata de uno de los aspectos que se revisan por la Institución en el sistema de gestión de calidad y que responde al compromiso del Defensor del Pueblo Andaluz para procurar la mejora periódica de los servicios que tiene encomendados.

Se incorpora a esta sección 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.

INDICADORES BÁSICOS	2023
Tiempo medio de emisión de los acuse de recibo.	4,80
Tiempo medio de admisiones a trámite de quejas.	36,80
Tiempo medio hasta la finalización de la queja.	233,80
Tiempo medio de contestación de las reclamaciones y sugerencias.	16,00
Número de peticiones de publicaciones y documentos atendidas.	423
Valoración de satisfacción de los usuarios.	7,34
INDICADORES COMPLEMENTARIOS	2023
Número de consultas presentadas en el año.	15.583
Número de quejas presentadas.	9.661
Número de quejas tramitadas.	13.640
Número de quejas admitidas (s/tramitadas).	4.951
Número de quejas no admitidas a trámite.	2.546
Número de quejas solucionadas antes de admisión.	431

INDICADORES COMPLEMENTARIOS	2023
Número de quejas remitidas a otros Comisionados.	663
Número de quejas en las que desiste el interesado.	822
Número de quejas en las que la Administración acepta la pretensión del reclamante.	3.497
Número de resoluciones efectuadas.	319
Número de resoluciones aceptadas por la Administración (s/163 concluidas).	133
Número de consultas personales atendidas.	1.147
Número de consultas escritas atendidas.(postal e internet)	1.381
Número de consultas telefónicas diferidas atendidas en el mismo día.	15
Número de consultas telefónicas atendidas en otro plazo.	286
Número de consultas por internet atendidas. + Redes	1.996
Número de llamadas telefónicas atendidas antes de 1 minuto.	12.100
Número de entradas a las páginas web de internet.	742.888
Número de quejas presentadas a través de internet.	8.384
Número de Informes Especiales entregados al Parlamento de Andalucía.	2
Fecha de presentación del Informe Anual en el Parlamento de Andalucía.	30/03/23
Número de ejemplares de publicaciones editados.	130
Número de ejemplares de publicaciones distribuidos.	120
Número de publicaciones y documentaciones solicitados.	423
Número de actividades de formación realizados por el personal propio.	270
Número de actividades de formación organizados en colaboración con otras entidades.	84
Número de actividades de formación y divulgación impartidos a personas ajenas a la Institución.	439