

10 _ criterios de calidad
en la gestión interna

2004

10 _ criterios de calidad en la gestión interna



2004

Como quedaba recogido en el Informe Anual sobre 2003, en diciembre de ese año se dieron los primeros pasos para implantar en la Institución de la Defensora del Pueblo un Plan de Calidad específico, labor que se inició con el curso de formación que se impartió a todo el personal y la valoración interna y externa sobre la situación de la institución en cuanto a los diversos objetivos que dicho Plan de Calidad plantea como necesarios.

En 2004 se constituyó el Comité de Calidad y dos Grupos de Trabajo y se marcaron las actividades sobre los que dichos Grupos analizarían situaciones y elaborarían propuestas.

Así, se analizó y resolvió de forma documentada sobre las siguientes actividades de la Institución, siguiendo el proceso marcado por el Plan de Calidad:

- **Determinación de los objetivos de la Institución:** Servirán para determinar los compromisos posteriores en la Carta de Servicios
- **Creación de un inventario de servicios:** Determinante para aplicar la Gestión por Procesos
- **Creación de la relación de puestos de trabajo**
- **Establecimiento de la "Visión" de la Institución.** Recogida en el nuevo Plan Estratégico finalizado en noviembre de 2004 y dado a conocer en enero 2005
- **Aprobación de un sistema de Quejas y Sugerencias,** ya en aplicación
- **Elaboración de los Planes de Comunicación interna y externa,** en aplicación

De forma específica, la determinación de los procesos en la tramitación de quejas desde el comienzo de 2003 permitió iniciar la aplicación de criterios de calidad de forma inmediata, con resultados positivos como puede comprobarse en los cuadros siguientes.

INDICADORES BÁSICOS DE CALIDAD RELATIVOS A LA GESTIÓN Y LA TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS

TIEMPOS MEDIOS (días)			
Período	Emisión de acuse de recibo	Admisión a trámite	Finalización de la queja
2004	7,7	21,6	112,5
Enero 05	6,1	9,7	90
Febrero 05	4,3	13,8	70,4

