


**INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA CONTINUA CICLO 2017.**

|  |   |  |
|--|---|--|
| <b>PROCESO CLAVE</b>                         | PC11 Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales.  |  |
| <b>FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA:</b> | 23-11-17  |  |
| <b>AUDITORES :</b>                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ M<sup>a</sup>. Trinidad Alonso Moya.</li> <li>▪ Blas Morillas Morillas.</li> </ul>                                   |  |
| <b>RESPONSABLE DE UNIDAD:</b>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ María del Carmen López Asperilla. <b>Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno. Gabinete de Comunicación.</b></li> </ul> |  |
| <b>PROCESOS DE LA UNIDAD AUDITADOS</b>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 11.21 Gestión de la comunicación institucional.</li> </ul>  |  |

**OBJETIVOS DE AUDITORÍA CONTINUA APLICABLES A LA UNIDAD**

|   |   |
|---|---|
| <b>2.- La conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios</b> , a través de la implantación y mantenimiento eficaz del sistema de gestión de la calidad respecto de los requisitos de la Norma de referencia del sistema: UNE-EN-ISO-9001:2008: "Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos". |   |
| <b>Valoración.</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se verifica la conformidad de la gestión de los procesos auditados, así como los registros asociados.</li> </ul>   |
| <b>Observaciones/ Recomendaciones</b>   | <p>1.- Se recomienda, a valoración de la Unidad, la elaboración de una Instrucción Técnica donde queden explicitados los requisitos de aceptación de solicitudes de información de acuerdo a unos parámetros suficientemente flexibles pero a la vez públicos y conocidos.</p> <p>2.- Se recomienda la actualización del registro Memoria Anual de Medios de Comunicación, es una herramienta muy útil para sacar conclusiones y hacer análisis del Servicio.</p> |



## 2. Conformidad de la gestión de los procesos y la prestación de servicios

| ACTIVIDADES DE AUDITORÍA.           |  |
|-------------------------------------|--|
| <b>PROCESO ESPECÍFICO</b>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PC 11.21 Gestión de la comunicación institucional.</li> </ul>   |
| <b>RESPONSABLE/S<br/>AUDITADO/S</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Carmen Quesada Rodríguez. Titulada Superior en Prensa e Información</li> <li>▪ Francisco Rosa Ruiz. Titulada Superior en Prensa e Información.</li> </ul> |
| <b>AUDITORES</b>                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Trinidad Alonso Moya.</li> <li>▪ Blas Morillas Morillas.</li> </ul>   |

### VERIFICACIÓN:

El proceso de auditoría se inicia a las 09:10 horas del día 23/11/2017 con la reunión inicial en las dependencias del Gabinete de comunicación.

#### Evidencias. Actividades de verificación.

Se verifica la conformidad del subproceso pc11.21 gestión de la comunicación institucional tanto en la demanda externa de los medios de comunicación, como la demanda interna de la Comunidad Universitaria.

Se auditan las actividades seguidas en el DHC de la identificada con siglas LLG:

09/11 Gabinete del Rector solicita la contratación de fotógrafo oficial para cubrir el acto

13/11 Comunicación con el fotógrafo Sitoh Ortega para realización de fotos y vídeo.

13/11 Respuesta a Gabinete del Rector y petición de protocolo del acto, curriculum, invitación y comitiva

20/11 Se sube al banner de la página web la noticia y también al Diario Digital

Se envía una nota de prensa previa a los medios de comunicación externos

(toda esta documentación está archivada en la carpeta convocatorias, fotos y audios organizados por meses)

21/11 Se envía convocatoria a los medios

22/11 Seguimiento del acto que incluye atención a los medios y directrices al fotógrafo, coordinación de comunicaciones.

A la conclusión del acto: se emite nota de prensa para medios externos e internos)

Correo electrónico enviado a los medios con los titulares

Se observa por parte de los auditores que no se hace un registro de las solicitudes de información que recibe el Gabinete, sino que en el caso de la Comunidad Universitaria, especialmente de los miembros del Equipo de Gobierno, la demanda se realiza de manera informal a través del teléfono o presencialmente. El gabinete utiliza como medio para saber qué actividades, eventos cubrir la agenda del Rector que está colgada y compartida en Google.

Respecto a los requisitos exigidos para la comunicación institucional, no existe ningún documento en la unidad que explicita que características o qué tipo de información se decide cubrir y cual no, más allá del acuerdo tácito de que dicha información provenga o sea generada por la Universidad



En relación a la conformidad con el procedimiento de atención a los medios externos, hemos verificado una petición de información a al responsable identificado con siglas FRR por correo electrónico de 16 de noviembre de 2017 por parte de Nova Ciencia, a la que F.R. da respuesta al día siguiente con la propuesta de los temas que pueden tratar en la revista. Esta revista solicita información sobre investigación en la UJA una vez al mes, el gabinete le hace las sugerencias de noticias que estima oportunas y NovaCiencia envía un pdf o un aviso cuando publica la noticia.

Evidencia de las solicitudes por parte de la Comunidad Universitaria, registramos un correo de la persona identificada con las siglas JMRS para que se cubra la celebración de un curso dirigido por la profesora identificada con siglas YFR Fu sobre Diseño Accesible, Diseño para todas las personas. Correspondencia emitida y recibida el día 14 de noviembre.

Existe conformidad con el proceso por parte de las personas que tienen que llevarlo a cabo, sin embargo hay que hacer notar que la diversidad de vías por las cuales el Gabinete recibe solicitudes de información dificultan la sistematización de esta parte inicial del procedimiento, sin que esto traiga aparejado en ningún momento menoscabo en el servicio. Más bien al contrario la espontaneidad y flujo con la que se trabaja da lugar a la inmediatez, aunque sea a costa de la sistematización.

#### **PROPUESTA OBSERVACIÓN**

Se verifica la conformidad de la gestión de los procesos auditados, así como los registros asociados.

Sugerimos a los trabajadores del Gabinete la posibilidad de redactar un documento donde queden explicitados los requisitos de aceptación de solicitudes de información de acuerdo a unos parámetros suficientemente flexibles pero a la vez públicos y conocidos.

Consideramos que el registro: Memoria Anual de Medios de Comunicación es una herramienta muy útil para sacar conclusiones y hacer análisis del servicio dados los datos que recoge:

Fecha, medio de comunicación, canal de recepción, solicitud, cana de petición de información, canal de respuesta, etc. Con solo este documento perfectamente documentado se pueden sacar conclusiones de un tanto por ciento nada despreciable de las actividades del gabinete. Este registro no está al día.