


INFORME DE ACTIVIDADES DE AUDITORÍA INTERNA DE SEGUIMIENTO 2013.
PROCESO CLAVE PC 01. GESTIÓN PRESUPUESTARIA, ECONÓMICA, CONTABLE Y FISCAL.

FECHA: DÍA Y HORA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA. 10/10/2013. SCPR-SAE-SCI 9 h.

EQUIPO AUDITOR DEL PROCESO:

Auditor coordinador de proceso: Luis Espinosa de los Monteros Moreno

Auditores: Jesús Díaz Ortíz y Rosario Armero García

UNIDADES:

- Servicio de Contabilidad y Presupuesto (SCPR).
- Servicio de Asuntos Económicos (SAE).
- Servicio de Control Interno (SCI).

RESPONSABLE

- Salvador Santiago Plaza Alarcón.
- Roberto Jesús Pastor Izquierdo.
- Tomás García Lendínez.

ACTIVIDADES DE AUDITORÍA: OBJETIVOS DE AUDITORÍA AUDITADOS
1.- INDICADORES:

Medición y seguimiento.
Grado de cumplimiento/desviación de los objetivos planificados en las mediciones parciales.
Análisis de resultados/acciones de mejora, no conformidades.
Integridad de los datos.

2.- QUEJAS Y SUGERENCIAS:

Verificación de la gestión de quejas y sugerencias.

3.- ENCUESTAS POST-SERVICIO:

Verificar las mediciones de encuestas post servicio.
Analizar la sistemática o metodología de encuestas implementada en las Unidades.
Asegurar la integridad de los datos a fin de garantizar su validez y fiabilidad.
Analizar y realizar el seguimiento de los resultados con el propósito de detectar no conformidades e implementar las oportunas acciones de mejora.

4.- PLAN DE COMUNICACIÓN:

Avance del grado de implantación (actividades realizadas en las fichas de comunicación) según el desarrollo temporal del ciclo de gestión.



1.- INDICADORES

Unidad	SCPR	Indicador	I.[PC 01.21]-04 Porcentaje de modificaciones de crédito realizadas en el plazo de 5 días.	
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN
Periodicidad	Trimestral	Medido	Medido	
Valor objetivo	>= 90%	Cumplimiento	Cumplido en todas las mediciones parciales	
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se verifica análisis y seguimiento en las tablas de control del indicador.			
Integridad de los datos	Verificación del expediente en Plataforma electrónica: TRC-2013-0441. Expediente en programa Universitas XXI-Económico: 18844 Se verifica fechas de entrada a efectos del cómputo del indicador 03/10/13 fecha de finalización del expediente 07/10/13, se cumple el plazo establecido en el indicador.			
Observaciones				

Unidad	SCPR	Indicador	I.[PC 01.6]-18 Porcentaje de solicitudes de información atendidas en plazo no superior a 5 días laborales en la UJA.	
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN
Periodicidad	Semestral	Medido	Medido	
Valor objetivo	>= al 90%	Cumplimiento	Cumplido en la medición parcial	
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se verifica análisis y seguimiento en las tablas de control del indicador.			
Integridad de los datos	Se verifica Expediente de solicitud de información de gerencia, enviado el 08/01/13 y que ha sido solicitado el día anterior.			
Observaciones				



Unidad	SAE	Indicador	I.[PC 01.22]-06 Porcentaje de facturas excedidas del plazo establecido para su elaboración.	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
Periodicidad		Trimestral	Medido	Medido
Valor objetivo		<= 10%	Cumplimiento	Cumplido en las mediciones parciales
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.		Se verifica análisis y seguimiento de resultados en las tablas de control del indicador.		
Integridad de los datos		Se verifica Justificante 2013-866, número de factura 174 en Universitas XXI-Económico con fecha solicitud 26/06/13, fecha de emisión 01/07/13. Se verifica correo electrónico del solicitante de fecha 26/06/13. Se verifica listado enviado en el correo, y listado en papel aportado con posterioridad, se contrasta y se identifica en el listado papel el CIF Q0618001B que falta en la solicitud de correo electrónico.		
Observaciones		Se recomienda establecer una sistemática del registro de las fechas de presentación de solicitudes de emisión de facturas, tanto en caso de modificaciones de solicitudes realizadas con posterioridad a su presentación, como las presentadas en papel, para asegurar la integridad del dato.		

Unidad	SAE	Indicador	I.[PC 01.22]-07 Porcentaje de facturas excedidas del plazo máximo establecido para su recaudación.	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
Periodicidad		Trimestral	Medido	Medido
Valor objetivo		NP	Cumplimiento	
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.		Se verifica análisis y seguimiento de resultados en las tablas de control del indicador.		
Integridad de los datos		Se verifica justificante de gasto 2013-880, número de factura 181 Fecha de emisión 02/07/13 y Fecha de recaudación 16/07/13. Se comprueba en Universitas XXI-Económico registros de fechas, contrastando la fecha de recaudación con extracto de fechas de de Caja Rural, en la que figura fecha del valor 15/07/13, se nos indica que la fecha de valor no coincide con el ingreso, éste se realiza el día posterior. Dentro del plazo establecido en la ficha del indicador de 90 días.		
Observaciones				



Unidad	SAE/SCPR	Indicador	I.[PC 01.231]-08 Disposición de las facturas para su pago en fecha.	
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN
Periodicidad	Mensual	Medido	Medido	
Valor objetivo	>=80%	Cumplimiento	El Acumulado anual a fecha de auditoría supera el objetivo.	
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se verifica análisis y seguimiento de resultados en las tablas de control del indicador. Meses de febrero, abril y mayo con valores inferiores al valor objetivo, pero muy próximos, se tienen identificadas las causas inicio del ejercicio económico. El resto de las mediciones las tendencias son positivas.			
Integridad de los datos	Se verifica la fecha de pago de la propuesta de pago de febrero: 2013-78, con fecha de pago de transferencia siendo 27/02/13 con signatura 15705, se verifica las facturas de enero y febrero y su pago en fecha.			
Observaciones				

Unidad	SAE/SCPR	Indicador	I.[PC 01.231]-09 Disposición de las dietas, retribuciones y otros gastos para su pago en fecha.	
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN
Periodicidad	Mensual	Medido	Medido	
Valor objetivo	>=80%	Cumplimiento	El Acumulado anual a fecha de auditoría supera el objetivo.	
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se verifica análisis y seguimiento de resultados en las tablas de control del indicador.			
Integridad de los datos	Se verifica la fecha de pago de la propuesta de febrero: 2013-69, con la fecha de pago de la transferencia: 27/02/13, signatura 15653, se verifica las facturas de enero y febrero y su pago en fecha. Se dispone de los datos segmentados por dietas y retribuciones y otros.			
Observaciones				



Unidad	SAE	Indicador	I.[PC 01.232]-10 Porcentaje de facturas pagadas por anticipo de caja fija con posterioridad a los 10 días de su recepción	
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN
Periodicidad	Trimestral	Medido	Medido	
Valor objetivo	<=10%	Cumplimiento	Cumplido en todas las mediciones parciales	
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se verifica análisis y seguimiento de resultados en las tablas de control del indicador.			
Integridad de los datos	Se verifica cuenta justificativa Nº 4 de abril 2013, el justificante nº 2013/3, fecha de entrada 11/01/13 fecha de pago 11/01/13, se contrasta fechas del justificante del banco y registro del justificante.			
Observaciones				

Unidad	SAE	Indicador	I.[PC 01.5]-16 Porcentaje de declaraciones fiscales presentadas a la Agencia Tributaria con incidencias.	
DATOS		VALOR		VERIFICACIÓN
Periodicidad	Según obligación legal (mensual)	Medido	Medido	
Valor objetivo	<=10%	Cumplimiento	Cumplido en todas las mediciones parciales.	
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se verifica análisis y seguimiento de resultados en las tablas de control del indicador.			
Integridad de los datos	Se verifica modelo 180 Arrendamientos 2012 presentado telemáticamente en la AEAT el 22/01/13, se verifica su registro en la plataforma electrónica de la AEAT, sin incidencia. En el primer mes se produjo una incidencia en la presentación del Modelo 190, estado civil del personal por un error de Universitas XXI-Económico, se volvieron a obtener los datos y enviar de forma correcta.			
Observaciones	Se recomienda establecer una sistemática que permita validar los datos obtenidos desde Universitas XXI-Económico antes de enviar al AEAT.			



Unidad	SAE	Indicador	I.[PC 01.5]-17 Porcentaje de declaraciones fiscales presentadas a la Agencia Tributaria fuera de plazo.	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
Periodicidad	Según obligación legal (mensual)	Medido	Medido	
Valor objetivo	<=10%	Cumplimiento	Cumplido en todas las mediciones parciales.	
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	Se verifica análisis y seguimiento de resultados en las tablas de control del indicador.			
Integridad de los datos	Se verifica presentación telemática en la AEAT del modelo 111 IRPF, del mes de febrero el 20/03/13. Se consulta plataforma electrónica AEAT y se verifica la fecha de presentación y se contrasta con el plazo que figura en el calendario del contribuyente, en plazo.			
Observaciones				



Unidad	SCI	Indicador	I.[PC 01.4]-13 Porcentaje de expedientes fiscalizados dentro de plazo: urgentes (hasta 5 días).	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
Periodicidad	Trimestral		Medido	Medido
Valor objetivo	>=90%		Cumplimiento	Cumplido en todas las mediciones parciales.
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	<p>El Servicio de Control Interno analiza los resultados de sus indicadores a través del Informe trimestral de indicadores, en el que se valora la medición obtenida y el cumplimiento respecto al objetivo planteado, comparación trimestral de resultados y la propuesta, en su caso, de las acciones de mejora necesarias.</p> <p>El informe del 1º trimestre de 2013 es de 15/04/2013, el del 2º trimestre es de 18/07/2013. En el momento de realización de esta auditoría de seguimiento se está preparando el informe correspondiente al 3º trimestre.</p> <p>No se plantean acciones de mejora o propuesta de No conformidades respecto a la medición, seguimiento y grado de cumplimiento/desviación del objetivo planificado, en tanto éste ha sido alcanzado.</p>			
Integridad de los datos	<p>Se verifica la integridad de las mediciones del indicador I.[PC 01.4]-13 a través de la obtención de los datos para su medición en relación con el seguimiento de los plazos de tramitación en los siguientes informes de fiscalización auditados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe PD314/2013. Cuota obrera y patronal mes de abril de 2013. Fecha de entrada: 29/05/2013; fecha de fiscalización: 30/05/2013. - Relación de remisión de documentación fiscalizada (retribución de personal, curso de formación Ana Rosa Rama Ballesteros. Fecha de entrada: 16/07/2013; fecha de fiscalización: 16/07/2013. 			
Observaciones				



Unidad	SCI	Indicador	I.[PC 01.4]-14 Porcentaje de expedientes fiscalizados dentro de plazo: normales (hasta 10 días).	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
Periodicidad	Trimestral		Medido	Medido
Valor objetivo	>=80%		Cumplimiento	Cumplido en todas las mediciones parciales
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	<p>El Servicio de Control Interno analiza los resultados de sus indicadores a través del Informe trimestral de indicadores, en el que se valora la medición obtenida y el cumplimiento respecto al objetivo planteado, comparación trimestral de resultados y la propuesta, en su caso, de las acciones de mejora necesarias.</p> <p>El informe del 1º trimestre de 2013 es de 15/04/2013, el del 2º trimestre es de 18/07/2013. En el momento de realización de esta auditoría de seguimiento se está preparando el informe correspondiente al 3º trimestre.</p> <p>No se plantean acciones de mejora o propuesta de No conformidades respecto a la medición, seguimiento y grado de cumplimiento/desviación del objetivo planificado, en tanto éste ha sido alcanzado.</p>			
Integridad de los datos	<p>Se verifica la integridad de las mediciones del indicador I.[PC 01.4]-14 a través de la obtención de los datos para su medición en relación con el seguimiento de los plazos de tramitación en las siguientes propuestas de pago auditadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Propuesta 390 (PD442/2013); Becarios julio 2013, varias facturas (54); fecha de entrada: 31/07/2013; fecha de informe: 02/09/2013. <p>Propuesta 438 (PD490/2013); Compensación Dielectro Manchego, varias facturas (2); fecha de entrada: 17/09/2013; fecha de informe: 18/09/2013</p>			
Observaciones				



Unidad	SCI	Indicador	I.[PC 01.4]-15 Porcentaje de expedientes fiscalizados con deficiencias.	
DATOS		VALOR	VERIFICACIÓN	
Periodicidad	Trimestral	Medido	Medido	
Valor objetivo	NP	Cumplimiento		
Análisis resultados. Acciones de Mejora. No conformidades.	<p>El Servicio de Control Interno analiza los resultados de sus indicadores a través del Informe trimestral de indicadores, en el que se valora la medición obtenida y el cumplimiento respecto al objetivo planteado, comparación trimestral de resultados y la propuesta, en su caso, de las acciones de mejora necesarias.</p> <p>El informe del 1º trimestre de 2013 es de 15/04/2013, el del 2º trimestre es de 18/07/2013. En el momento de realización de esta auditoría de seguimiento se está preparando el informe correspondiente al 3º trimestre.</p> <p>No se plantean acciones de mejora o propuesta de No conformidades respecto a la medición, seguimiento y grado de cumplimiento/desviación del objetivo planificado, en tanto el valor límite no ha sido alcanzado.</p> <p>El informe trimestral extractado es enviado al Responsable de la Unidad de Gasto o Servicio/Unidad como mecanismo de mejora de la comunicación al objeto de evitar futuras deficiencias ya detectadas.</p>			
Integridad de los datos	<p>Se verifica la integridad de las mediciones del indicador I.[PC 01.4]-15 a través de la obtención de los datos para su medición en relación con detección de deficiencias en las siguientes propuestas de pago auditadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Propuesta 326 (PD408/2013); Moneda extranjera, varias facturas con 2 deficiencias detectadas; fecha de entrada: 8/07/2013; fecha de informe: 19/07/2013. Subsanadas. - Propuesta 363 (PD432/2013); Pago de facturas de junio 2013, varias facturas (612) con 17 deficiencias detectadas; fecha de entrada: 18/07/2013; fecha de informe: 29/07/2013. Pendientes de subsanación. <p>El Servicio de Control Interno realiza una actividad de seguimiento de las deficiencias detectadas y solicita a la Unidad responsable la subsanación de éstas.</p>			
Observaciones				



2.- QUEJAS Y SUGERENCIAS

Unidad	SAE	Descripción	Q	S	No se han presentado Quejas / Sugerencias tanto oficiales como informales.

Unidad	SCPR	Descripción	Q	S	No se han presentado Quejas / Sugerencias tanto oficiales como informales.

Unidad	SCI	Descripción	Q	S	No consta la existencia de Quejas/Sugerencias en la prestación de los servicios del Servicio de Control Interno. Se han recibido 5 felicitaciones.



3.- ENCUESTAS POST-SERVICIO

ALCANCE SERVICIO ENCUESTADO		Control del cumplimiento de la legalidad contable, financiera y administrativa	
UNIDADES:	▪ Control Interno	RESPONSABLE	▪ Jefe de Unidad
DATOS	VALORACIÓN	DATOS	VERIFICACIÓN
Encuesta post servicio	SI	Medición	SI
Establecimiento de metodología de encuestas	Tras la prestación de un servicio, se solicita la cumplimentación de la encuesta por correo electrónico.	Periodicidad	Trimestral
		Identificación de usuarios	SI
		Alineamiento de ítems de encuesta con factores calidad	NO
		Representatividad de la población encuestada	SI
		Tipo de escala de medición	Escala Muy satisfecho/Satisfecho/Poco Satisfecho/Nada satisfecho
Integridad en los datos	Se verifica el número de encuestas enviadas y recibidas, así como lo resultados.	Medidas para garantizar la confidencialidad de los encuestados	NO
		Responsable tratamiento de datos	SI
		Sistemática y recursos empleados en el tratamiento de datos	Correo electrónico y Excel
		Medidas para asegurar la preservación de los datos (transferencia, almacenaje, recuperación...)	SI
Revisión y seguimiento de resultados	Trimestralmente, de forma coincidente con la elaboración del informe trimestral de seguimiento de indicadores.	Análisis y evolución (estudios comparativos)	SI
		Existencia informe resultados	SI
		Difusión de resultados (carácter interno)	SI
		Establecimiento de no conformidades y acciones de mejora	SI
Observaciones Generales:	<p>La encuesta post-servicio del Servicio de Control Interno se realiza desde mayo de 2010.</p> <p>Presenta un campo de observaciones en el que el encuestado puede aportar información de carácter cualitativo.</p>		



4.-PLAN DE COMUNICACIÓN

Unidad Funcional SIGC-SUA	Servicio de Contabilidad y Presupuestos
Dimensión de la comunicación	Comunicación interna en los Servicios y Unidades

Ámbito de la comunicación	Comunicación descendente	
Objeto de la comunicación	Acciones de comunicación	Coherencia con ciclo de gestión SIGC-SUA
Despliegues de estrategias (alineamiento del SIGC-SUA con Plan Estratégico).	No se han realizado, pendiente de aprobación del nuevo Plan estratégico.	
Despliegues de estrategias (alineamiento del SIGC-SUA con Planes y Objetivos funcionales).	Comunicación del Plan Operativo 2013 del Servicio, con objetivos funcionales y de calidad. Febrero 2013.	Se realiza al comienzo del ciclo de gestión 2013
Despliegue de la planificación del ciclo de gestión anual SIGC-SUA.	Comunicación planificación 2013 del SIGC-SUA.	Tras su aprobación por el Comité de Calidad.
Despliegue de las instrucciones de coordinación y actividades para el desarrollo de la Planificación del ciclo de gestión anual del SIGC-SUA.	Se realizan comunicaciones de coordinación de actividades de desarrollo de la planificación, del SIGC-SUA.	Es continuo y también tras la aprobación de la planificación del SIGC-SUA.
Difusión específica de los resultados del ciclo de gestión anual del SIGC-SUA.	Información específica recibida como miembros del comité de calidad del SIGC-SUA	Tras la revisión y mejora del SIGC-SUA.
Notas de auditoría.	Si bien se realizan comunicaciones, se recomienda una sistematización del control de las evidencias de las comunicaciones y su ajuste a las fichas de comunicación.	



Ámbito de la comunicación	Comunicación ascendente	
Objeto de la comunicación	Acciones de comunicación	Coherencia con ciclo de gestión SIGC-SUA
Iniciativas, propuestas de mejora, actividades, no conformidades, relaciones con usuarios.	En las reuniones de servicio se recogen aportaciones y se analizan.	Continuo
Notas de auditoría.	Se recomienda una sistematización del control de las evidencias de las comunicaciones y su ajuste a las fichas de comunicación.	
Ámbito de la comunicación	Comunicación horizontal	
Objeto de la comunicación	Acciones de comunicación	Coherencia con ciclo de gestión SIGC-SUA
Planificación, coordinación, desarrollo y resultados de los grupos internos de calidad de los Servicios y Unidades.	Es continua al existir un único grupo de calidad.	Continuo
Coordinación de la planificación, desarrollo y resultados de los Equipos de Procesos clave.	Comunicaciones del Representante del Proceso. Actas de reuniones del Equipo del proceso.	Continuo
Iniciativas de relaciones entre Servicios/Unidades para la mejora conjunta de los procesos.	Comunicaciones entre los Servicios del Área Económica.	Continuo
Notas de auditoría.	Si bien se realizan comunicaciones, se recomienda una sistematización del control de las evidencias de las comunicaciones y su ajuste a las fichas de comunicación.	



Unidad Funcional SIGC-SUA	Servicio de Asuntos Económicos
Dimensión de la comunicación	Comunicación interna en los Servicios y Unidades

Ámbito de la comunicación	Comunicación descendente	
Objeto de la comunicación	Acciones de comunicación	Coherencia con ciclo de gestión SIGC-SUA
Despliegues de estrategias (alineamiento del SIGC-SUA con Plan Estratégico)	No se han realizado, pendiente de aprobación del nuevo Plan estratégico.	
Despliegues de estrategias (alineamiento del SIGC-SUA con Planes y Objetivos funcionales)	Plan Operativo, con objetivos funcionales y de calidad. Comunicado 26/12/12,	Se realiza al comienzo del ciclo de gestión 2013
Despliegue de la planificación del ciclo de gestión anual SIGC-SUA	Planificación del SIGC-SUA 2013.	Tras su aprobación por el Comité de Calidad
Despliegue de las instrucciones de coordinación y actividades para el desarrollo de la Planificación del ciclo de gestión anual del SIGC-SUA	Resultados de auditoría internas, informes.	Es continuo y también tras la aprobación de la planificación del SIGC-SUA.
Difusión específica de los resultados del ciclo de gestión anual del SIGC-SUA	Información específica recibida como miembros del comité de calidad del SIGC-SUA.	Tras la revisión y mejora del SIGC-SUA.
Notas de auditoría	Se recomienda una sistematización del control de las evidencias de las comunicaciones y su ajuste a las fichas de comunicación.	
Ámbito de la comunicación	Comunicación ascendente	
Objeto de la comunicación	Acciones de comunicación	Coherencia con ciclo de gestión SIGC-SUA



<p>Iniciativas, propuestas de mejora, actividades, no conformidades, relaciones con usuarios</p>	<p>Continua entre los miembros del Servicio.</p>	
<p>Notas de auditoría</p>	<p>Se dispone de Actas reuniones y correos electrónicos, se recomienda una sistematización de las evidencias de las comunicaciones y su ajuste a las fichas las fichas de comunicación</p>	
<p>Ámbito de la comunicación</p>	<p>Comunicación horizontal</p>	
<p>Objeto de la comunicación</p>	<p>Acciones de comunicación</p>	<p>Coherencia con ciclo de gestión SIGC-SUA</p>
<p>Planificación, coordinación, desarrollo y resultados de los grupos internos de calidad de los Servicios y Unidades</p>	<p>Un grupo de calidad, se recogen aportaciones, se analizan y comunican.</p>	
<p>Coordinación de la planificación, desarrollo y resultados de los Equipos de Procesos clave</p>	<p>Reuniones y comunicaciones del Representante del Equipo de Proceso a los miembros del Proceso.</p>	
<p>Iniciativas de relaciones entre Servicios/Unidades para la mejora conjunta de los procesos</p>	<p>Continua entre los Servicios del Área Económica.</p>	
<p>Notas de auditoría</p>	<p>Se disponen de Actas y correos electrónicos, se recomienda una sistematización de las evidencias de las comunicaciones y su ajuste a las fichas de comunicación.</p>	



Unidad Funcional SIGC-SUA	Servicio de Control Interno
Dimensión de la comunicación	Comunicación interna en los Servicios y Unidades

Ámbito de la comunicación	Comunicación descendente	
Objeto de la comunicación	Acciones de comunicación	Coherencia con ciclo de gestión SIGC-SUA
Despliegues de estrategias (alineamiento del SIGC-SUA con Plan Estratégico)		
Despliegues de estrategias (alineamiento del SIGC-SUA con Planes y Objetivos funcionales)		
Despliegue de la planificación del ciclo de gestión anual SIGC-SUA		
Despliegue de las instrucciones de coordinación y actividades para el desarrollo de la Planificación del ciclo de gestión anual del SIGC-SUA		
Difusión específica de los resultados del ciclo de gestión anual del SIGC-SUA		
Notas de auditoría	Se realizan actividades de comunicación en el ámbito del Servicio, si bien, tienen un carácter informal y no se ajustan totalmente a las especificaciones de las fichas del Plan de Comunicación propuestas.	
Ámbito de la comunicación	Comunicación ascendente	
Objeto de la comunicación	Acciones de comunicación	Coherencia con ciclo de gestión SIGC-SUA



Iniciativas, propuestas de mejora, actividades, no conformidades, relaciones con usuarios		
Notas de auditoría		
Ámbito de la comunicación	Comunicación horizontal	
Objeto de la comunicación	Acciones de comunicación	Coherencia con ciclo de gestión SIGC-SUA
Planificación, coordinación, desarrollo y resultados de los grupos internos de calidad de los Servicios y Unidades		
Coordinación de la planificación, desarrollo y resultados de los Equipos de Procesos clave		
Iniciativas de relaciones entre Servicios/Unidades para la mejora conjunta de los procesos		
Notas de auditoría	Se realizan actividades de comunicación en el ámbito del Servicio, si bien, tienen un carácter informal y no se ajustan totalmente a las especificaciones de las fichas del Plan de Comunicación propuestas.	