



Universidad de Jaén

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO DEL CICLO DE GESTIÓN DEL SIGC-SUA 2023.

COMITÉ DE CALIDAD. REUNIÓN DEL 15 DE MARZO DE 2024.

<i>Ámbito:</i>	Planificación de la implantación, desarrollo y seguimiento del SIGC-SUA. Ciclo 2023.	
<i>Elaborado por:</i>	Coordinación Técnica del SIGC-SUA (Servicio de Planificación y Evaluación).	
<i>Coordinado por:</i>	Responsable de Calidad (Vicerrector de Estrategia y Universidad Digital).	
<i>Aprobado por:</i>	Comité de Calidad del SIGC-SUA.	
<i>Fecha de elaboración:</i>	06/03/2024	<i>Fecha de aprobación:</i> 15/03/2024

Contenido

1. Justificación, finalidad y alcance.	2
2. Calendario de actuaciones previstas del cierre de ciclo 2023 del SIGC-SUA.	2
3. Grado de implantación del objetivo de calidad, directrices y acuerdos del Consejo de Dirección (ciclo 2023).	3
4. Relación y seguimiento de oportunidades de mejora y observaciones de los informes de auditoría externa de marzo 2023 y auditorías internas del ciclo de gestión 2022.	10
5. Actualización documental de los procesos del SIGC-SUA.	13
Anexo I. Propuesta de revisión de la planificación del objetivo de calidad 1/2023.	14
Anexo II. Revisión de la planificación de las directrices y acuerdos del Consejo de Dirección.	14
Anexo III. Revisión de la planificación de la propuesta de mejora del SIGC-SUA.	16



Universidad de Jaén

1. Justificación, finalidad y alcance.

El presente informe se realiza en el marco del proceso de seguimiento parcial de la planificación del ciclo de gestión del SIGC-SUA 2023, según lo establecido en el proceso estratégico PE01 Planificación y Mejora Continua. En este sentido, se comprueba la implantación de las actuaciones contenidas en el documento de Planificación del Desarrollo y Seguimiento del SIGC- SUA 2023.

El informe analiza los siguientes ámbitos:

1. Calendario de actuaciones previstas del cierre de ciclo.
2. Actuaciones realizadas para la implantación del objetivo de calidad, directrices y acuerdos del Consejo de Dirección.

2. Calendario de actuaciones previstas del cierre de ciclo 2023 del SIGC-SUA.

Hitos	Año 2024
1. Elaboración del Informe de Seguimiento de los Procesos Claves.	Hasta el 5 de abril
2. Programa de Auditoría Interna Anual.	Abril
3. Elaboración del Informe Técnico de Retroalimentación de Grupos de Interés.	Mayo
4. Elaboración del Informe de Auditoría Interna.	1ª quincena de mayo
5. Elaboración del Informe Anual de Medición y Análisis del SIGC-SUA.	Mayo
6. Aprobación del Informe Anual de Medición y Análisis del SIGC-SUA (Comité de Calidad).	Mayo
7. Acta de Revisión del Sistema del SIGC-SUA (Consejo de Dirección).	Mayo
8. Visita de Auditoría externa de renovación de la certificación.	Segunda quincena de junio
9. Alegaciones al Informe de Auditoría Externa y Plan de Acciones Correctivas, en su caso.	Segunda quincena de junio.



Universidad de Jaén

3. Grado de implantación del objetivo de calidad, directrices y acuerdos del Consejo de Dirección (ciclo 2023).

1.- Objetivo de Calidad 1/2023: Implantación de la gestión de la documentación de los procesos clave a través de la aplicación UJA-SIGUE.

Desarrollo del Plan Realizado.	Estado de la Actividades
<p>1.- Una vez la empresa adjudicataria nos comunique el estado de realización del informe de mejora de la estructura de los procesos actualmente informatizados en la aplicación, junto con el versionado de procesos, informes de control de cambios de documentación y formato de visualización de procesos, procederemos a su revisión y verificación.</p>	<p>Realizado. El informe realizado por el SPE lo hemos revisado, detectándose una gran cantidad de incidencias.</p> <p>Destacando la pérdida de información en las DAFOS, riesgos y oportunidades del ciclo 2022. Por otra parte, en el versionado de los procesos también se perdía información (fichas de mejora y de auditorías).</p> <p>Todo lo anterior ha afectado a los informes de seguimiento de procesos 2023.</p> <p>Se ha realizado el diseño de presentación de los procesos clave en la aplicación apareciendo la información de manera estructurada y agrupado por procesos.</p> <p>Se ha automatizado la información de los DAFOS y de los riesgos y oportunidades en la documentación de los procesos.</p> <p>Se ha incorporado la codificación automática de la documentación.</p> <p>El nivel de incidencias no ha permitido avanzar en los restantes hitos del objetivo de calidad.</p>



Universidad de Jaén

2.- Tras la revisión del informe de mejora, procederemos a la comunicación a la Empresa de posibles incidencias.

Realizado parcialmente.

Se ha estado manteniendo reuniones desde octubre hasta el mes de febrero para solucionar las incidencias graves que afectaban a la realización de los informes de seguimiento de los procesos 2023, así como el versionado de los procesos.

Todo lo anterior nos indica la necesidad de ampliar el contrato de mantenimiento actual con la empresa de la aplicación UJA-SIGUE para que puedan desarrollar y ampliar nuevas funcionalidades de la plataforma que nos permita seguir avanzando en la gestión informatizada del SIGC-SUA, como, por ejemplo: la generación automática de los documentos de los procesos, la firma digital de los responsables, facilitar la visualización de todo el sistema, la interacción entre los agentes implicados, la gestión de los procesos y resultados, el desarrollo de un módulo para la tramitación y gestión de las No Conformidades, la generación automática del Informe agrupado, informes de auditoría, etc.

Tal como se indica en la planificación del objetivo de calidad:

“Tenemos que indicar un riesgo identificado en el Proceso Estratégico PE01 Planificación y Mejora Continua y que puede afectar al buen término de este objetivo de calidad. La empresa adjudicataria de la aplicación UJA-SIGUE, solo tiene contratada el mantenimiento de la aplicación, pero no su desarrollo”.

La empresa está colaborando en el desarrollo, pero no está sujeta a ninguna obligación contractual ni a ejecución y cumplimiento de plazos en este tema. En el ciclo 2022 se produjo un retraso que afectó a la apertura de la aplicación en las fechas que teníamos previstas”.

Por tanto, se considera imprescindible ampliar el contrato de mantenimiento actual con la empresa de la aplicación UJA-SIGUE, para que puedan desarrollar y ampliar nuevas funcionalidades de la plataforma que nos permita seguir avanzando en la gestión informatizada del SIGC-SUA.



Universidad de Jaén

2.- Objetivo número 2/2023: Desarrollo de un nuevo procedimiento documentado del SIGC-SUA sobre la gestión integrada de la protección de datos de carácter personal.

Desarrollo del Plan Realizado.	Estado de la Actividades
1.- Análisis de la situación actual del proceso de Protección de Datos de Carácter Personal.	En fase de ejecución Se está realizando una revisión de las Actividades de Tratamiento del sistema de protección de datos. Así mismo se han diseñado procedimientos electrónicos para su gestión en sede electrónica. Éstos son: ejercicios de derechos ARCOPOL y solicitud de información pública (transparencia). Se está priorizando la actividad de revisión de actividades de tratamiento, ya que esta documentación es la que más afecta tanto a la seguridad de la gestión de nuestros Servicios y Unidades, como a los usuarios de este proceso.
2.- Revisión y aprobación por el Comité de Seguridad de la Información del documento propuesto por el SIR@ 2.1.- Revisión por el DPO de la Universidad de Jaén.	En fase de realización Se han realizado varios informes y ámbitos concretos de la gestión de datos al DPO; así mismo se han realizado relaciones de actuaciones tanto del SIR@ como del DPO, los cuales servirán de base para un posterior documento de gestión de proceso.
3.- Divulgación/comunicación del sistema de gestión del proceso de Protección de Datos de Carácter Personal a usuarios clave del SIGCSUA.	En fase de realización. Se han realizado diferentes sesiones de comunicación/sensibilización tanto a PTGAS, PDI y consejo de dirección. No obstante, estas sesiones deberán ser más concretas cuando se disponga del documento de gestión del proceso.
4.- Revisión del Procedimiento documentado. Realización de revisiones, verificaciones, validaciones y ajustes del sistema.	Pendiente de realización
5.-Estudio y aplicación de nuevas funcionalidades técnicas, informáticas u operativas.	En fase de realización Se han diseñado procedimientos electrónicos para su gestión en sede electrónica. Éstos son: ejercicios de derechos ARCOPOL y solicitud de información pública (transparencia).

3.- Directrices y acuerdos del Consejo de Dirección.

ACUERDO 1: Que se ejecute la metodología de integración y seguimiento del SIGC-SUA de los objetivos funcionales de los Servicios y Unidades Administrativas que puedan derivarse de la



Universidad de Jaén

actualización del despliegue estratégico de la Universidad de Jaén.

DIRECTRIZ 3: Avanzar en el sistema de dirección estratégica de la institución de manera que se simplifique y favorezca la alineación de los niveles estratégico, táctico y operativo.

Actividades realizadas

La Universidad de Jaén ha decidido extender el plazo de vigencia del actual Plan Estratégico (PEUJA III) ampliando sus metas y objetivos. En este sentido, el Vicerrectorado de Estrategia y Universidad Digital tiene el encargo del Rector para realizar la revisión de dicho Plan teniendo en cuenta los cambios internos (nuevo programa de gobierno) y elementos de contexto derivado de cambios legislativos, estrategias de la comunidad autónoma y nuevo modelo de financiación

Desde el Vicerrectorado y el Servicio de Planificación y Evaluación, se ha trabajado en un documento de planificación y de criterios a tener en cuenta. Actualmente, se está trabajando en la revisión técnica mencionada y en realizar propuestas de definición de los objetivos y líneas/prioridades estratégicas. Este trabajo es arduo y, seguramente, va a consumir casi todos los meses del año 2024, por lo que esto condiciona el paso a la siguiente fase de despliegue de objetivos estratégicos, en la que tendría cabida tanto el Acuerdo 1 y la Directriz 3 establecidas en el documento de Planificación del SIGC-SUA para el ciclo 2023. En consecuencia, se propone al Comité de Calidad del SIGC-SUA dejar en suspenso dicho Acuerdo 1 y la Directriz 3 hasta que pueda iniciarse la fase de despliegue del Plan Estratégico revisado.

ACUERDO 2: Que se integren los Servicios y Unidades correspondientes en el nuevo Sistema de Información Institucional de la Universidad de Jaén (SIIUJA).

Actividades realizadas

En relación con el nuevo Sistema de Información Institucional de la Universidad de Jaén, desde el Vicerrectorado de Estrategia y Universidad Digital se ha puesto en marcha el proyecto Plataforma de Gestión de Dato Unificado en diferentes fases. En una primera etapa, se están manteniendo reuniones periódicas con los Servicios implicados inicialmente en el proyecto (Servicio de Informática, Servicio de Planificación y Evaluación, Servicio de Personal, Servicio de Gestión Académica), con objeto de seguir avanzando en el desarrollo del OBI según la planificación acordada.

Asimismo, de forma paralela, y centrándonos en la capa de visualización, se ha comenzado con el diseño de esta tarea, que culminará con el desarrollo de una serie de Cuadros de Mando en PowerBI con la información ya almacenada en la plataforma de analítica de datos.

Conforme vayamos avanzando en las áreas temáticas de desarrollo actuales, pasaremos a otras áreas temáticas, lo que conllevará la implicación de otros Servicios/Unidades en el proyecto.

Por tanto, estamos aún desarrollando las fases 1 y 2 planificadas en el SIGC-SUA para este ciclo de gestión (1.- Identificar los Servicios/Unidades implicados en el proyecto del nuevo sistema de Información Institucional de la Universidad de Jaén (SIIUJA). 2.- Realizar las funciones asignadas



Universidad de Jaén

a tales Servicios/Unidades en dicho proyecto).

La duración de este proyecto se extenderá a lo largo de este ciclo de gestión 2023 (2023/24) y del próximo ciclo 2024 (2024/25).

Las fases 3 (Planificar el impacto del cambio en los clientes actuales, los procesos y el personal tras la finalización del proyecto por el que se establece el nuevo SIIUJA) y 4 (Realizar la gestión del cambio organizacional que corresponda dentro del alcance del SIGC-SUA) se circunscribirán al estado de desarrollo de las distintas áreas temáticas.

ACUERDO 3: Que se revise y actualice, en su caso, la actual Política de Calidad del SIGC-SUA.

Actividades realizadas

El Servicio de Planificación y Evaluación realizó un Informe Técnico de revisión de la Política de Calidad del SIGC-SUA, para su consideración por la Dirección. No obstante, la Política de Calidad del SIGC-SUA tendría que ajustarse al Plan Estratégico de la Universidad de Jaén (PEUJA III) una vez que este haya finalizado su fase de revisión, tal y como se ha comentado anteriormente. Además, tendría sentido adecuar la Política de Calidad del sistema cuando se vaya a desplegar el PEUJA III y se integre con el SIGC-SUA y la revisión de indicadores PEUJA para su total alineación.

En este sentido, se mantiene vigente la actual Política de Calidad del SIGC-SUA hasta tanto no se avance en la revisión del PEUJA III y el despliegue de sus objetivos estratégicos. Será entonces cuando el Consejo de Dirección y el Comité de Calidad del SIGC-SUA revisarán la Política de Calidad del SIGC-SUA y el Rector la aprobará, seguramente ya en el ciclo de gestión próximo.

ACUERDO 4. Que se realice el análisis técnico y la coordinación por Gerencia de la implantación de las propuestas de acciones de mejora de los procesos.

Actividades realizadas

- 1) Se han realizado de las fichas individualizadas de las propuestas de acciones de mejora.
- 2) Se ha realizado una valoración y autorización inicial de la Gerencia.
- 3) Actualmente se están aplicando las mejoras.

DIRECTRIZ 1. Se considera que la metodología establecida para el análisis de contexto (DAFO) y de riesgos/oportunidades y acciones es adecuada y que dicho análisis favorece que la Dirección disponga de herramientas para adoptar acuerdos en la revisión y mejora del SIGC-SUA, por lo que se insta a continuar con su revisión sistemática del análisis por las Unidades.



Universidad de Jaén

DIRECTRIZ 2. Se considera que en el análisis de las necesidades y expectativas de las partes interesadas de cada proceso se mantenga el enfoque de creación de valor sostenible a los destinatarios de los productos, servicios o soluciones que proporciona dicho proceso.

Estas dos Directrices hacen referencia a los distintos hitos de los que consta la revisión de los riesgos y oportunidades de las Unidades del SIGC-SUA.

Hito 1. Análisis del contexto interno y externo.

Hito 2. Identificación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas y su especificación en requisitos de calidad.

Hito 3. Gestión de riesgos y oportunidades.

Hito 5. Sistematizar las fases anteriores para que se realice con una periodicidad, al menos, anual o por ciclo de gestión.

Actividades realizadas.

Para facilitar su realización y sistematización se ha continuado con la parametrización del Informe de Seguimiento de los Procesos Clave, incorporando los apartados correspondientes para la realización del análisis de riesgos y oportunidades en cada ciclo de gestión.

3. Propuestas de mejora del SIGC-SUA realizadas por las Unidades.

1.- Denominación de la mejora: Mejora de gestión del Sistema: Revisar y actualizar procesos

Descripción de la mejora	Tras estos años de implantación, tal vez sea el momento de que todos revisemos y nos aseguremos de que la imagen de la Unidad presente en el SIGC-SUA representa al menos el 90%, por ejemplo, del trabajo diario del personal adscrito, tanto a nivel de procesos/subprocesos establecidos, flujogramas y formatos, y de que se dispone de indicadores que realmente permiten hacer un seguimiento efectivo del desarrollo de las actividades que se ejecutan.
Objetivo de la mejora	Actualizar los procesos clave

Actividades realizadas.

De común acuerdo con la Unidad que realizó la propuesta de mejora (CICT), se ha considerado aplazarla hasta que se desarrolle la metodología de los objetivos funcionales derivados del Plan Estratégico y el desarrollo de la Administración Electrónica.

2. Denominación de la mejora: Implantación de un sistema de comunicación interna y externa basado en el despliegue de la herramienta OTRS.



Universidad de Jaén

Descripción de la mejora	<p>Con la implantación y despliegue de una solución informática (OTRS) se pretende facilitar la gestión de la comunicación entre todos los agentes (internos y externos) implicados en los procesos y en la prestación de los servicios.</p> <p>El objetivo último es agilizar las comunicaciones resultantes de la ejecución de los procesos contemplando, a su vez una mejora en la satisfacción de nuestros usuarios focalizada en: control telemático de las comunicaciones, pronta respuesta a sus solicitudes, aplicación automática de indicadores de calidad, ausencia de dispersión de formularios de solicitud, aplicación de criterios uniformes en las comunicaciones realizadas.</p>
Objetivo de la mejora	Agilizar las comunicaciones resultantes de la ejecución de los procesos contemplando, a su vez una mejora en la satisfacción de nuestros usuarios.

Actividades realizadas

Conforme a lo señalado por el Comité de Calidad, en principio se ha desarrollado un proceso de comunicación interna y externa basado en la herramienta OTRS. No obstante, este desarrollo se ha realizado en un ámbito concreto, sólo contemplando un proceso controlado (gestión de las incidencias y peticiones en la sede electrónica), motivado sobre todo por observar cómo se comporta la herramienta en un entorno en el que intervienen varios agentes; con gestión de SLA, control de accesos en función del perfil de los usuarios, diferentes variantes con escaladas en la respuesta y gestión de las solicitudes, varias temáticas sobre las que actuar (peticiones, gestión de incidencias, mejoras en los procedimientos y funcionalidades). Esta experiencia en micro nos permite apreciar el comportamiento de la herramienta, así como proponer mejoras en su funcionamiento y racionalidad en su gestión.

Así, en este entorno hemos podido replicar lo que podría ser en el futuro un proceso de gestión que se despliegue en todos los procesos de la Universidad. Los agentes que intervienen en el proceso desarrollado son:

- Solicitantes diferenciados por perfiles (comunidad universitaria en general y cualquier tipo de solicitante que pueda encontrarse con una incidencia).
- Tramitadores: Responsables de un procedimiento electrónico.
- Personal del SIR@: con la responsabilidad de gestionar el propio sistema y de responder aquellas peticiones o incidencias que no sea necesario escalar.
- Servicio de Informática: Gestión y respuesta de las solicitudes que les afecten y que previamente han debido ser analizadas por el SIR@.
- Empresa responsable de la implantación de las plataformas de administración electrónica, que deberán gestionar y responder las solicitudes que les afecten y que previamente han sido analizadas por el SIR@.

Como puede observarse, en este único proceso se contempla prácticamente un sistema de gestión de la comunicación interna y externa con la intervención de los agentes, clasificación de



Universidad de Jaén

temáticas, aplicación de indicadores de gestión y rendimiento, control de tiempos y responsabilidades, etc.

En enero de 2024 entró en producción esta herramienta, después de haber diseñado el proceso y realizado las pruebas correspondientes, por lo tanto, pasado un tiempo en el que nos permita obtener resultados de rendimiento de la misma, se propondrá su contratación con las adaptaciones correspondientes, para su extensión a todos los procesos y ámbitos de la Universidad.

Por todo lo anterior, podemos indicar que el desarrollo de este objetivo es:

- 1.- Aprobación por el Comité de Calidad, si procede: Implantación de un sistema de comunicación interna y externa basado en el despliegue de la herramienta OTRS. **(Ejecutado)**
- 2.- Diseño del sistema de comunicación interna y externa e implantación de la herramienta OTRS en función de la necesidad de la Universidad de Jaén. **(En fase de ejecución)**
- 3.- Licitación, presupuesto y adjudicación de contrato con empresa encargada de implantación de aplicación OTRS. **(Pendiente de ejecución)**
- 4.- Prueba piloto con selección de Unidades recibir feedback. **(Pendiente de ejecución)**
- 5.- Formación a usuarios y puesta en explotación. **(Pendiente de ejecución).**

4. Relación y seguimiento de oportunidades de mejora y observaciones de los informes de auditoría externa de marzo 2023 y auditorías internas del ciclo de gestión 2022.

Se informa de las actuaciones realizadas en relación con las indicaciones de los informes de auditoría externa e interna:

- 1) Se han realizado las fichas individualizadas por Unidades/Procesos clave de las conclusiones del Informe de Auditoría Externa y de los Informes de Auditoría Interna.
- 2) Se han enviado las nuevas fichas a las Unidades para su cumplimentación.
- 3) Se han valorado y en su caso aplicado las indicaciones de los informes de auditoría, tanto en las Unidades/Procesos como las que hacer referencia de forma general al SIGC-SUA.
- 4) Se va solicitar a las Unidades información sobre la valoración y grado de implantación de las indicaciones de los informes de auditoría en el informe de seguimiento de los procesos.
- 5) Se verificará en el Plan de auditoría interna el grado de implantación de las actuaciones realizadas sobre las indicaciones de los informes de auditoría.



Universidad de Jaén

Extracto de las indicaciones generales al sistema del informe de auditoría de externa ciclo 2022, realizada en marzo 2023.	Líneas de actuación.
<p>Descripción de las No Conformidades</p>	<p><i>Actuaciones asociadas.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Desarrollo: Plan de acciones correctivas. Objetivo de auditoría interna.
<p>PC 04. Gestión del Mantenimiento. Se revisa registro con fecha 01 de marzo de 2023 asociado a la preparación de prácticas de fundamento, que implica la revisión de las sondas. No queda evidencia de la realización de dicha revisión.</p>	<p>Verificada y cerrada</p>
<p>PC 04. Gestión del Mantenimiento. En la Escuela Politécnica Superior de Linares, durante la visita a los laboratorios L-133 y L-137 se detecta: -Altavoz Dodecaedro, no tiene etiqueta nº de serie de la Universidad y tampoco se le ha asignado nº de serie en Portal Petrus. -Analizador de redes vectorial 2023 tiene dos nº serie, el 147186 y el 147187. -Mesa de mezclas Yamaha nº serie 136794, no tiene la etiqueta de nº de serie de la Universidad.</p> <p>Por otro lado, en la ficha de mantenimiento de los equipos se ha diferenciado dos tipos de mantenimientos: el preventivo y la comprobación/validación. Actualmente todos tienen señalado el mantenimiento preventivo, pero realmente son comprobaciones en la mayoría de los casos. Se arrastra esta información del método de control anterior. Actualmente en el Portal Petrus, no se ha actualizado en todos los equipos cuando corresponde comprobación/validación.</p>	<p>Verificada y cerrada</p>
<p>PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales. No queda evidencia de la realización de las encuestas de satisfacción asociadas a los eventos concierto Navidad en la UJA 2022 y concierto Ángeles Toledano. La poesía de Jaén.</p>	<p>Se ha solicitado al Servicio de Actividades Culturales evidencias de la realización de las Acciones Correctivas, a fecha de realización de este informe no hemos recibido la documentación.</p>
<p>PC 11. Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales. No se localiza el contrato de prestación de servicio asociado al evento concierto Ángeles Toledano. La poesía de Jaén con fecha 01 de diciembre de 2022.</p>	<p>Se ha solicitado al Servicio de Actividades Culturales evidencias de la realización de las Acciones Correctivas, a fecha de realización de este informe no hemos recibido la documentación.</p>



Universidad de Jaén

OPORTUNIDADES DE MEJORA GENERALES DEL SIGC-SUA	
PE 01. Planificación y Mejora Continua. PE 02. Retroalimentación de los Grupos de Interés.	<i>Actuaciones asociadas.</i>
PE 01. Planificación y Mejora Continua. PE 02. Retroalimentación de los Grupos de Interés. Actualizar la política incorporando al nuevo rector.	Relacionado con el Acuerdo 3 de este informe.

Relación del estado de verificación y cierre de todas las No Conformidades en activo.

A fecha de realización de este informe **están pendientes de verificación y cierre las tres No Conformidades del Servicio de Actividades Culturales (SACU).**

Código N.C. (procedencia)	Proceso SIGC-SUA	Descripción	Unidad	Estado Actual
Auditoría del 2º seguimiento de la certificación. Ciclo 2018 Fecha: 24/04/2019 No conformidad: 01D / 2019.	PC 11. Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales.	Evaluación de la satisfacción de usuarios.	SACU	Pendiente
Auditoría de Certificación. Ciclo 2022 Fecha: 01/03/2023 No conformidad menor 9KSMRRO02	PC 11. Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales.	No queda evidencia de la realización de las encuestas de satisfacción asociadas a los eventos concierto Navidad en la UJA 2022 y concierto Ángeles Toledano. La poesía de Jaén.	SACU	Pendiente
Auditoría de Certificación. Ciclo 2022 Fecha: 01/03/2023 No conformidad menor 9KSMRRO03	PC 11. Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales.	No se localiza el contrato de prestación de servicio asociado al evento concierto Ángeles Toledano. La poesía de Jaén con fecha 01 de diciembre de 2022.	SACU	Pendiente
Auditoría de Certificación. Ciclo 2022 Fecha: 01/03/2023 No conformidad menor 9KSMRRO01	PC 04. Gestión del Mantenimiento.	Se revisa registro con fecha 01 de marzo de 2023 asociado a la preparación de prácticas de fundamento, que implica la revisión de las sondas. No queda evidencia de la realización de dicha revisión.	UDTL	Verificada y Cerrada
Auditoría de Certificación. Ciclo 2022 Fecha: 01/03/2023	PC 04. Gestión del Mantenimiento.	En la Escuela Politécnica Superior de Linares, durante la visita a los laboratorios L-133 y L-137 se	UDTL	Verificada y Cerrada



Universidad de Jaén

Código N.C. (procedencia)	Proceso SIGC-SUA	Descripción	Unidad	Estado Actual
No conformidad menor 9KSMRRO04		<p>detecta:</p> <ul style="list-style-type: none">-Altavoz Dodecaedro, no tiene etiqueta nº de serie de la Universidad y tampoco se le ha asignado nº de serie en Portal Petrus.-Analizador de redes vectorial 2023 tiene dos nº serie, el 147186 y el 147187.-Mesa de mezclas Yamaha nº serie 136794, no tiene la etiqueta de nº de serie de la Universidad <p>Por otro lado, en la ficha de mantenimiento de los equipos se ha diferenciado dos tipos de mantenimientos: el preventivo y la comprobación/validación. Actualmente todos tienen señalado el mantenimiento preventivo, pero realmente son comprobaciones en la mayoría de los casos. Se arrastra esta información del método de control anterior. Actualmente en el Portal Petrus, no se ha actualizado en todos los equipos cuando corresponde comprobación/validación</p>		

5. Actualización documental de los procesos del SIGC-SUA.

Se ha actualizado la documentación de los procesos de acuerdo con la documentación aportada por las Unidades en sus informes de seguimiento de 2022 en los formatos de archivos Word y PDF.

Por otra parte, se ha actualizado la documentación en la aplicación UJA-SIGUE.

Hay que poner de manifiesto el esfuerzo que supone durante estos años mantener de forma duplicada la documentación de los procesos, tanto en la aplicación como en el formato tradicional en PDF, para no correr riesgos en la auditoría externa debido a las continuas incidencias en la aplicación.



Universidad de Jaén

Anexo I. Propuesta de revisión de la planificación del objetivo de calidad 1/2023.

Objetivo de calidad 1/2023: Implantación de la gestión de la documentación de los procesos clave a través de la aplicación UJA-SIGUE.

Se plantea posponer el desarrollo del Objetivo de Calidad hasta tanto no se formalice la ampliación del contrato de mantenimiento actual con la empresa de la aplicación UJA-SIGUE, para que puedan desarrollar y ampliar nuevas funcionalidades de la plataforma que nos permita seguir avanzando en la gestión informatizada del SIGC-SUA.

Anexo II. Revisión de la planificación de las directrices y acuerdos del Consejo de Dirección.

En relación con el documento de Planificación del Desarrollo y Seguimiento del SIGC-SUA 2023, se somete a aprobación del Comité de Calidad la revisión de la planificación para dar respuesta al siguiente Acuerdo y Directriz:

ACUERDO 1. Que se ejecute la metodología de integración y seguimiento en el SIGC-SUA de los objetivos funcionales de los Servicios y Unidades Administrativas que puedan derivarse del despliegue estratégico de la Universidad de Jaén.

DIRECTRIZ 3. Avanzar en el sistema de dirección estratégica de la institución de manera que se simplifique y favorezca la alineación de los niveles estratégico, táctico y operativo.

La Universidad de Jaén ha decidido extender el plazo de vigencia del actual Plan Estratégico (PEUJA III) ampliando sus metas y objetivos. En este sentido, el Vicerrectorado de Estrategia y Universidad Digital tiene el encargo del Rector para realizar la revisión de dicho Plan teniendo en cuenta los cambios internos (nuevo programa de gobierno) y elementos de contexto derivado de cambios legislativos, estrategias de la comunidad autónoma y nuevo modelo de financiación

Desde el Vicerrectorado y el Servicio de Planificación y Evaluación, se ha trabajado en un documento de planificación y de criterios a tener en cuenta. Actualmente, se está trabajando en la revisión técnica mencionada y en realizar propuestas de definición de los objetivos y líneas/prioridades estratégicas. Este trabajo es arduo y, seguramente, va a consumir casi todos los meses del año 2024, por lo que esto condiciona el paso a la siguiente fase de despliegue de objetivos estratégicos, en la que tendría cabida tanto el Acuerdo 1 y la Directriz 3 establecidas en el documento de Planificación del SIGC-SUA para el ciclo 2023. En consecuencia, se propone al Comité de Calidad del SIGC-SUA dejar en suspenso dicho Acuerdo 1 y la Directriz 3 hasta que pueda iniciarse la fase de despliegue del Plan Estratégico revisado.

ACUERDO 2: Que se integren los Servicios y Unidades correspondientes en el nuevo Sistema de



Universidad de Jaén

Información Institucional de la Universidad de Jaén (SIIUJA).

En relación con el nuevo Sistema de Información Institucional de la Universidad de Jaén, desde el Vicerrectorado de Estrategia y Universidad Digital se ha puesto en marcha el proyecto Plataforma de Gestión de Dato Unificado en diferentes fases. En una primera etapa, se están manteniendo reuniones periódicas con los Servicios implicados inicialmente en el proyecto (Servicio de Informática, Servicio de Planificación y Evaluación, Servicio de Personal, Servicio de Gestión Académica), con objeto de seguir avanzando en el desarrollo del OBI según la planificación acordada.

Asimismo, de forma paralela, y centrándonos en la capa de visualización, se ha comenzado con el diseño de esta tarea, que culminará con el desarrollo de una serie de Cuadros de Mando en PowerBI con la información ya almacenada en la plataforma de analítica de datos.

Conforme vayamos avanzando en las áreas temáticas de desarrollo actuales, pasaremos a otras áreas temáticas, lo que conllevará la implicación de otros Servicios/Unidades en el proyecto.

Por tanto, estamos aún desarrollando las fases 1 y 2 planificadas en el SIGC-SUA para este ciclo de gestión (1.- Identificar los Servicios/Unidades implicados en el proyecto del nuevo sistema de Información Institucional de la Universidad de Jaén (SIIUJA). 2.- Realizar las funciones asignadas a tales Servicios/Unidades en dicho proyecto).

La duración de este proyecto se extenderá a lo largo de este ciclo de gestión 2023 (2023/24) y del próximo ciclo 2024 (2024/25).

Las fases 3 (Planificar el impacto del cambio en los clientes actuales, los procesos y el personal tras la finalización del proyecto por el que se establece el nuevo SIIUJA) y 4 (Realizar la gestión del cambio organizacional que corresponda dentro del alcance del SIGC-SUA) se circunscribirán al estado de desarrollo de las distintas áreas temáticas.

ACUERDO 3: Que se revise y actualice, en su caso, la actual Política de Calidad del SIGC-SUA.

El Servicio de Planificación y Evaluación realizó un Informe Técnico de revisión de la Política de Calidad del SIGC-SUA, para su consideración por la Dirección. No obstante, la Política de Calidad del SIGC-SUA tendría que ajustarse al Plan Estratégico de la Universidad de Jaén (PEUJA III) una vez que este haya finalizado su fase de revisión, tal y como se ha comentado anteriormente. Además, tendría sentido adecuar la Política de Calidad del sistema cuando se vaya a desplegar el PEUJA III y se integre con el SIGC-SUA y la revisión de indicadores PEUJA para su total alineación.

En este sentido, se mantiene vigente la actual Política de Calidad del SIGC-SUA hasta tanto no se avance en la revisión del PEUJA III y el despliegue de sus objetivos estratégicos. Será entonces cuando el Consejo de Dirección y el Comité de Calidad del SIGC-SUA revisarán la Política de Calidad del SIGC-SUA y el Rector la aprobará, seguramente ya en el ciclo de gestión próximo.



Universidad de Jaén

Anexo III. Revisión de la planificación de la propuesta de mejora del SIGC-SUA.

Denominación de la mejora: Mejora de gestión del Sistema: Revisar y actualizar procesos.

De común acuerdo con la Unidad que realizó la propuesta de mejora (CICT), se ha considerado aplazarla hasta que se desarrolle la metodología de los objetivos funcionales derivados del Plan Estratégico y el desarrollo de la Administración Electrónica.