



Universidad de Jaén

PROCESO ESTRATÉGICO PE.01. PLANIFICACIÓN Y MEJORA CONTINUA.
Planificación Estratégica del SIGC-SUA (PE.01.1).

Planificación del Desarrollo y Seguimiento del SIGC-SUA. Ciclo 2025.

ESTRUCTURA DEL DOCUMENTO

I.- PLANIFICACIÓN TEMPORAL DEL CICLO DE GESTIÓN DEL SIGC-SUA. 2025..... 4

II.- PLAN DE ACTUACIONES DEL CICLO DE GESTIÓN DEL SIGC-SUA. 2025..... 4

 1. Objetivos de Calidad 2025. 4

 2. Directrices y Acuerdos del Consejo de Dirección. 7

 3. Propuestas de mejora del SIGC-SUA realizada por las Unidades..... 12

 4. Relación y seguimiento de oportunidades de mejora y observaciones de los informes de auditoría externa de junio 2025 y auditorías internas del Ciclo de Gestión 2024. 13

 5. Actualización documental de los procesos del SIGC-SUA..... 14

III.- ANEXO 1. FICHAS DE OBJETIVOS DE CALIDAD 2025. 15

Control de la documentación.

Elaborado por: Coordinación Técnica con la dirección del Responsable de Calidad.	Revisado por: Vicerrector de Estrategia y Universidad Digital.	Aprobado por: Comité de Calidad.
Nombre: Jacinto Fernández Lombardo.	Nombre: Juan Martínez Moreno.	Nombre: Nicolás Ruiz Reyes.
Cargo: Jefe del Servicio de Planificación y Evaluación.	Cargo: Vicerrector Responsable de Calidad del SIGC-SUA.	Cargo: Rector de la Universidad de Jaén. Presidente del Comité de Calidad.
Fecha: 04/07/2025	Fecha: 07/07/2025	Fecha: 17/07/2025
Firma:	Firma:	Firma:

Edición Nº:	Fecha de entrada en vigor:	Modificación realizada
01	17/07/2025	Creación del documento

I.- PLANIFICACIÓN TEMPORAL DEL CICLO DE GESTIÓN DEL SIGC-SUA. 2025.

FASES	CRONOGRAMA 2025-2026										
	Jul	Sept	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abril	Mayo	Junio
Elaboración de la Planificación.											
Aprobación de la Planificación.											
Ejecución de la Planificación.											
Reunión de Seguimiento de la Planificación. Comité de Calidad.											
Cumplimentación Informe del Seguimiento de Procesos por los Servicios/Unidades.											
Auditoría externa de certificación.											
Programa de Auditoría Interna Anual.											
Elaboración del Informe Agrupado de Procesos.											
Reunión de Seguimiento Final de la Planificación. Comité de Calidad.											
Revisión y Mejora del Sistema (cierre del ciclo)											

II.- PLAN DE ACTUACIONES DEL CICLO DE GESTIÓN DEL SIGC-SUA. 2025

1. Objetivos de Calidad 2025.

Objetivo nº 1/2025: Implantación de la gestión de la documentación de los procesos clave a través de la aplicación UJA-SIGUE.

[Enlace a Ficha de Objetivo de Calidad en Anexo nº. 1.](#)

Alcance	General para todos los procesos del SIGC-SUA. Implantación de herramienta informática UJA-SIGUE para la gestión de la documentación de procesos en todos los Servicios y Unidades del SIGC-SUA.
Desarrollo	<p>El desarrollo abarcará dos ciclos de gestión del SIGC-SUA.</p> <p>1.- Actualización en la aplicación informática de las propuestas de modificación de la documentación de los procesos realizadas por las Unidades en el ciclo 2024.</p> <p>La realización de los hitos siguientes está condicionada a la completa implantación de la aplicación UJA-SIGUE en la parte de gestión de los Sistemas de Garantía de Calidad de los Centros, ya que se ha establecido prioritaria esta parte a la empresa.</p> <p>2.- Realización de informe de revisión del estado de las acciones pendientes de realización en la aplicación y la operatividad de lo realizado en la estructura de procesos y la gestión de la documentación.</p> <p>3.- Reunión con la empresa para explicar y llevar a cabo lo establecido en el informe de revisión.</p> <p>4.- Una vez la empresa haya llevado a cabo en la aplicación UJA-SIGUE lo indicado en el informe del hito 2, procederemos a su revisión y verificación, comunicando posibles</p>

incidencias a la empresa.

5.- Prueba piloto con una selección de Servicios/Unidades para recibir su feedback y validar la operatividad de la gestión de la documentación de los procesos en la aplicación.

6.- Tras la prueba piloto, comunicación a la empresa de los ajustes y mejoras en la aplicación.

7.- Revisión y verificación de los ajustes y mejoras en la aplicación.

8.- Revisión del Procedimiento documentado 01 Control de la documentación, ajustándolo a la gestión del SIGC-SUA a través de la aplicación informática.

9.- Iniciar la implantación progresiva de la gestión de la documentación de los procesos en los 25 Servicios y Unidades administrativas. Formación.

	Hito	2025				2026				2026-27		
		Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	Sep	Oct	Nov-Mar
Cronograma	1											
	2											
	3											
	4											
	5											
	6											
	7											
	8											
	9											
Seguimiento	Informes finales del SIGC-SUA.											
Indicadores asociados	1. Cumplimiento de fecha de puesta en explotación de la solución informática. 2. Revisión del Procedimiento documentado 01 Control de la documentación, ajustándolo a la gestión del SIGC-SUA a través de la aplicación informática.											

Objetivo nº 2/2025: Desarrollo de un nuevo procedimiento documentado del SIGC-SUA sobre la gestión integrada de la protección de datos de carácter personal.

[Enlace a Ficha de Objetivo de Calidad en Anexo nº. 1.](#)

Alcance	El procedimiento documentado sobre gestión integrada de protección de datos de carácter personal se aplica a la relación de prestación de servicios, procesos, procedimientos y actividades de tratamiento incluidos en la estructura de procesos integrados de los Servicios y Unidades administrativas del SIGC-SUA.
Desarrollo	1.- Análisis de la situación actual del proceso de Protección de Datos de Carácter Personal. 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. 3.- Divulgación/comunicación del proceso de integración del SPD en SIGCSUA.

Cronograma		2025				2026				
	Hito	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May
1										
2										
3										

Seguimiento Programa de Auditoría Interna Anual. Informe de Seguimiento de Procesos. Informe Final Agrupado.

Indicadores asociados Fechas de realización de hitos.

Objetivo nº 3/2025: Integrar en el SIGC-SUA la calidad de los trabajos realizados y la evaluación del desempeño en el marco de la carrera horizontal profesional del PTGAS.

[Enlace a Ficha de Objetivo de Calidad en Anexo nº. 1.](#)

Alcance Todos los procesos/subprocesos del SIGC-SUA y todo el PTGAS de la UJA.

Desarrollo

- 1.- Identificación de Responsables de Unidades y Responsables de Subunidades.
- 2.- Reunión de Gerencia con Responsables de Unidad.
- 3.- Comunicación oficial del lanzamiento.
- 4.- Capacitación intensiva para Responsables de Unidad.
- 5.- Talleres cooperativos de los Responsables de Unidad con los Responsables de Subunidad y PTGAS.
- 6.- Propuesta de objetivos (DPO).
- 7.- Consenso y fijación de objetivos (DPO).
- 8.- Ejecución de tareas.
- 9.- Seguimiento de los objetivos (DPO).
- 10.- Evaluación del cumplimiento de objetivos (DPO).

Cronograma		2025				2026					
	Hito	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Junio
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											

Seguimiento Evaluación del desempeño / Evaluación del cumplimiento de objetivos

Indicadores asociados Fechas de realización de hitos.

2. Directrices y Acuerdos del Consejo de Dirección.

ACUERDO 1: Que se integren los Servicios y Unidades correspondientes en el nuevo Sistema de Información Institucional de la Universidad de Jaén (SIIUJA).

Alcance	General para todos los procesos del SIGC-SUA.																																																																					
Desarrollo	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. 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. 4.- Realizar la gestión del cambio organizacional que corresponda dentro del alcance del SIGC-SUA.																																																																					
Cronograma	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Hito</th> <th colspan="4">2025</th> <th colspan="5">2026</th> </tr> <tr> <th></th> <th>Sep</th> <th>Oct</th> <th>Nov</th> <th>Dic</th> <th>Ene</th> <th>Feb</th> <th>Mar</th> <th>Abr</th> <th>May</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td style="background-color: #cccccc;"></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td></td> <td style="background-color: #cccccc;"></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="background-color: #cccccc;"></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="background-color: #cccccc;"></td> </tr> </tbody> </table>										Hito	2025				2026						Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	1										2										3										4									
Hito	2025				2026																																																																	
	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May																																																													
1																																																																						
2																																																																						
3																																																																						
4																																																																						
Seguimiento	Informes finales del SIGC-SUA.																																																																					
Indicador asociado	1.- Fecha de realización de los hitos de desarrollo de acuerdo con la planificación.																																																																					

ACUERDO 2: Que se revise y actualice la actual Política de Calidad del SIGC-SUA, una vez concluya la elaboración y aprobación del Plan Estratégico 2025-2029, y se tenga en cuenta en la misma algún aspecto relacionado con la Evaluación del Desempeño en el marco de la carrera horizontal profesional del PTGAS.

Alcance	General para todo el SIGC-SUA.									
Desarrollo	1.- Aprobado el PEUJA 2025-2029, se realizará el análisis de la revisión de la Política de Calidad del SIGC-SUA, considerando el alineamiento con el marco estratégico y el contexto de la Universidad. Elaborar propuesta de Política de Calidad y elevarlo para su consideración al Vicerrectorado de Estrategia y Universidad Digital. 2.- Si se considera adecuado por parte del citado Vicerrectorado (con las posibles modificaciones que proponga), elevar una propuesta de Política para su valoración por el Consejo de Dirección. 3.- Valoración por el Comité de Calidad del SIGC-SUA de la propuesta y elevar sus consideraciones al Consejo de Dirección. 4.- Aprobación, en su caso, de la nueva Política de Calidad del SIGC-SUA por el Rector. 5.- Difusión y comunicación, en su caso, de la nueva Política de Calidad del SIGC-SUA.									

Cronograma	Hito	2025				2026					
		Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
	1										
	2										
	3										
	4										
5										C. Ciclo	
Seguimiento	Informes finales del SIGC-SUA.										
Indicador asociado	1.- Fecha de aprobación de la nueva Política de Calidad por el Rector.										

ACUERDO 3. Que se realice el análisis técnico y la coordinación por Gerencia de la implantación de las propuestas de acciones de mejora de los procesos.

Alcance	Implantación de las propuestas de acciones de mejora de los procesos. General para todas las Unidades/Equipos de Procesos.
Desarrollo:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realización de las fichas individualizadas de las propuestas de acciones de mejora. 2. Valoración y autorización inicial de la Gerencia. 3. Aplicación de las mejoras. 4. Verificar el grado de implantación de las mejoras: Plan Auditoría Interna.

Cronograma:	Hito	2025					2026				
		Jul	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May
	1										
	2										
	3										
4											
Seguimiento:	Programa de Auditoría Interna Anual. Informe de Seguimiento de Procesos. Informe Final Agrupado.										
Indicador asociado	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fechas de realización de hitos. 2. Porcentaje de implantación de las mejoras autorizadas. 										

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 por las Unidades y profundizar su análisis específico de los procesos bajo su responsabilidad en los próximos ciclos de gestión.

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.

Incluir en el análisis de riesgos las consecuencias de pérdida de documentación o acceso no autorizado a datos.

Valorar las consecuencias para la UJA de la pérdida de documentación a nivel administrativo, jurídico, fiscal o informativo y analizar las consecuencias de sufrir un ciberataque que conlleve una filtración de datos de carácter personal, de investigación, docencia, etc. **Aprobado por el Comité de Calidad en su sesión nº 46 de 28/05/2025, a propuesta del Servicio de Archivo General.**

<p>Alcance</p>	<p>General para todos los procesos del SIGC-SUA. Equipos de procesos. Responsables de Unidades. Coordinación Técnica del SIGC-SUA.</p>
<p>Desarrollo</p>	<p>Hito 1. ANÁLISIS DEL CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO.</p> <p>1.1. Revisión y actualización de los factores internos y externos que influyen en el desarrollo y resultados de los procesos. Hacer especial hincapié en los nuevos factores externos del proceso: otros sistemas de gestión o proyectos de la UJA (sistema de dirección estratégica, sistema de información institucional, proyecto de administración electrónica, sistema de protección de datos de carácter personal, sistema de garantía de calidad de los Centros, sistema de carta de servicios, sistema de encuestas, etc.).</p> <p>1.2. Aplicar metodología DAFO, estructurando la información en análisis interno (debilidades, fortalezas) y análisis externo (amenazas y oportunidades).</p> <p>1.3. Revisión y actualización del cuadro de análisis de contexto interno y externo del proceso.</p> <p>Hito 2. IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS Y SU ESPECIFICACIÓN EN REQUISITOS DE CALIDAD.</p> <p>2.1. Revisión y actualización de las partes interesadas identificadas que se ven afectadas o interesadas por el proceso.</p> <p>2.2. Identificación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas en el proceso. Reforzar en la identificación y análisis de las necesidades y expectativas el enfoque de creación de valor sostenible a los destinatarios de los productos, servicios o soluciones que proporciona el proceso.</p> <p>2.2.1. Para reforzar el enfoque de creación de valor sostenible, se recomienda llevar a cabo actuaciones como:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Implicar a los grupos de interés clave (PAS implicado, clientes del proceso, responsables UJA) en el proceso de rediseño del producto, servicio o solución, para maximizar el valor aportado. ▪ Facilitar la relación con los clientes del proceso, ofreciéndoles apoyo, tanto antes como después de proporcionar el producto, servicio o solución. ▪ Alinear el producto, servicio o solución que proporciona el proceso al propósito y las necesidades y expectativas de los destinatarios de dicho producto, servicio o solución. ▪ Proporcionar el producto, servicio o solución, según lo prometido, satisfaciendo o superando las expectativas de los grupos de interés clave. ▪ Proporcionar el producto, servicio o solución minimizando el impacto negativo en la sociedad y el medioambiente. ▪ Aconsejar al destinatario sobre el uso responsable del producto, servicio o solución proporcionado. <p>2.2.2. Evidenciar las actuaciones realizadas para reforzar el enfoque de creación de valor sostenible.</p> <p>2.2.3. Evaluar el impacto de las actuaciones realizadas en la percepción de los clientes del proceso / destinatarios de los productos, servicios o soluciones proporcionados por el proceso.</p> <p>2.3. Revisión y actualización de los atributos/factores de calidad determinados.</p> <p>2.4. Revisión y actualización de los requisitos de calidad (compromisos de calidad, objetivos, reglamentaciones, especificaciones en la prestación de servicios, etc.) que se incluyen en el proceso para dar respuesta a las necesidades y expectativas de las partes interesadas.</p> <p>Hito 3. GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES.</p> <p>Incluir en el análisis de riesgos las consecuencias de pérdida de documentación o</p>

	<p>acceso no autorizado a datos.</p> <p>Valorar las consecuencias para la UJA de la pérdida de documentación a nivel administrativo, jurídico, fiscal o informativo y analizar las consecuencias de sufrir un ciberataque que conlleve una filtración de datos de carácter personal, de investigación, docencia, etc. Aprobado por el Comité de Calidad en su sesión nº 46 de 28/05/2025, a propuesta del Servicio de Archivo General.</p> <p>3.1. Identificación del riesgo/oportunidad (sucesos que podrían afectar negativamente o positivamente a los objetivos y resultados del proceso)</p> <p>3.2. Análisis del riesgo/oportunidad (valoración de los efectos y consecuencias del riesgo en los resultados del proceso, así como de la probabilidad de que se produzcan dichas consecuencias). Anotación de las causas y fuentes, así como los efectos o impactos. Anotación de la valoración de probabilidad. Cálculo del nivel de riesgo (combinación de los efectos con la probabilidad).</p> <p>3.3. Revisión de la idoneidad de los criterios de riesgos/oportunidades establecidos (1. Evitar el riesgo. 2. Aceptar el riesgo. 3. Eliminar la fuente del riesgo. 4. Modificar la probabilidad. 5. Modificar las consecuencias. 6. Compartir el riesgo. 7. Mantener el riesgo)</p> <p>3.3. Tratamiento del riesgo/oportunidad (comparar el nivel de riesgo con los criterios de riesgos establecidos, con objeto de considerar y priorizar el tratamiento que se ha de dar a los riesgos identificados: selección de una o varias acciones para modificar los riesgos).</p> <p>3.4. Identificación de las acciones a realizar en el proceso o procesos e inclusión en las fichas correspondientes de propuestas de acciones de mejora del proceso.</p> <p>3.5. Evaluación de las acciones implantadas.</p> <p>Hito 4. ACTUALIZACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO.</p> <p>4.1. Remisión a Coordinación Técnica del SIGC-SUA de las propuestas correspondientes para actualizar la documentación del proceso, especialmente los anexos del proceso relacionados con el análisis de contexto interno y externo del proceso; las necesidades y expectativas de los grupos de interés, atributos de calidad y requisitos de calidad; y el análisis de gestión de riesgos y oportunidades.</p> <p>Hito 5. SISTEMATIZAR LAS FASES ANTERIORES PARA QUE SE REALICE CON UNA PERIODICIDAD, AL MENOS, ANUAL O POR CICLO DE GESTIÓN.</p>																																																																													
<p>Cronograma</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th colspan="4">2025</th> <th colspan="6">2026</th> </tr> <tr> <th>Hito</th> <th>Sep.</th> <th>Oct.</th> <th>Nov.</th> <th>Dic.</th> <th>Ene</th> <th>Feb</th> <th>Mar</th> <th>Abr</th> <th>May</th> <th>CONT. CICLO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td></td> </tr> <tr> <td>4</td> <td></td> </tr> <tr> <td>5</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		2025				2026						Hito	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Ene	Feb	Mar	Abr	May	CONT. CICLO	1											2											3											4											5										
	2025				2026																																																																									
Hito	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Ene	Feb	Mar	Abr	May	CONT. CICLO																																																																				
1																																																																														
2																																																																														
3																																																																														
4																																																																														
5																																																																														
<p>Seguimiento</p>	<p>Informes finales del SIGC-SUA.</p>																																																																													
<p>Indicador asociado</p>	<p>1. Fecha de realización de hitos. 2. Porcentaje de procesos en los que se han realizado los hitos 1, 2, 3 y 4.</p>																																																																													

DIRECTRIZ 1 Continuación. Complementariamente, solicitamos a la Coordinación Técnica que presente un análisis de contexto, riesgos y oportunidades para el conjunto de los procesos clave. Esta perspectiva combinada es relevante para la toma de decisiones estratégicas, optimizar recursos y asegurar que nuestros procesos estén alineados con los objetivos generales de la organización.

Alcance	General para todos los procesos clave de los Servicios/Unidades.										
Desarrollo:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión del Análisis de contexto (DAFO) realizado Ciclo 2024 de los procesos clave. 2. Realización de un análisis específico de riesgos y oportunidades. 3. Elaboración del Informe y envío al Consejo de Dirección. 										
Cronograma:		2025					2026				
	Hito	Jul	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May
	1										
	2										
	3										
Seguimiento:	Informe Final del SIG-SUA.										
Indicador asociado	1. Fechas de realización de hitos.										

DIRECTRIZ 3. Como parte de nuestro compromiso con la excelencia y la mejora continua, es crucial que mantengamos una atención proactiva a los cambios en el panorama de la gestión de la calidad.

Alcance	General del SIGC-SUA.										
Desarrollo:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Consultar fuentes de información clave y confiables sobre el panorama de la gestión de la calidad. Esto incluye organismos de normalización (ISO, organismos nacionales), publicaciones especializadas, foros de calidad y eventos relevantes (webinars, conferencias). 2. Recopilación de los posibles cambios en la nueva revisión de la ISO 9001. 										
Cronograma:		2025					2026				
	Hito	Jul	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May
	1										
	2										
Seguimiento:	Informe Final del SIG-SUA.										
Indicador asociado	1. Fechas de realización de hitos.										

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

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

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.

Alcance General para todos los procesos del SIGC-SUA. Implementación de herramienta informática para la gestión de la comunicación interna y externa en todos los Servicios y Unidades de la Universidad de Jaén.

Desarrollo:

- 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.
- 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. Análisis de herramientas por el Servicio de Informática.
- 3.- Licitación, presupuesto y adjudicación de contrato con empresa encargada de implantación de aplicación OTRS.
- 4.- Prueba piloto con selección de Unidades recibir feedback.
- 5.- Formación a usuarios y puesta en explotación.

Cronograma:	Hito	2025				2026				
		Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May
1										
2										
3										
4										
5										

Seguimiento: Programa de Auditoría Interna Anual. Informe de Seguimiento de Procesos. Informe Final Agrupado.

Indicador asociado	1. Fechas de realización de hitos.
---------------------------	------------------------------------

Observaciones: Este objetivo se traslada con la misma planificación mensual que en el ciclo anterior al ciclo 2025/2026, como consecuencia de la asunción de responsabilidad por parte del SIR@ de proyectos de gran envergadura, debiendo de realizar una tarea de priorización en función de los recursos disponibles en el servicio.

4. Relación y seguimiento de oportunidades de mejora y observaciones de los informes de auditoría externa de junio 2025 y auditorías internas del Ciclo de Gestión 2024.

SEGUIMIENTOS DE INDICACIONES DE INFORMES DE AUDITORÍA.																																																																																
Alcance	General del SIGC-SUA. Todos las Unidades/Procesos con oportunidades y observaciones de auditorías. Elaborar un informe de actuaciones en relación a las oportunidades y observaciones de los informes de auditoría externa e interna del ciclo 2024.																																																																															
Desarrollo:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar las fichas individualizadas Unidades/Procesos claves de las conclusiones del informe de auditoría externa y de los informes de auditoría interna. 2. Gestión del envío de las nuevas fichas a las Unidades para su valoración y cumplimentación 3. Aplicación al SIGC-SUA por las Unidades/Procesos. 4. Cumplimentación por las Unidades de los informes de seguimiento de procesos, indicando el grado de implantación. 5. Verificar el grado de implantación de las actuaciones realizadas. Plan de auditoría interna. 6. Incorporar los resultados en los informes de auditorías internas, según verificación, y en los informes finales del SIGC-SUA. 																																																																															
Cronograma:	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Hito</th> <th colspan="4">2025</th> <th colspan="5">2026</th> </tr> <tr> <th>Sep</th> <th>Oct</th> <th>Nov</th> <th>Dic</th> <th>Ene</th> <th>Feb</th> <th>Mar</th> <th>Abr</th> <th>May</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td style="background-color: #cccccc;"></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td style="background-color: #cccccc;"></td> <td style="background-color: #cccccc;"></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td style="background-color: #cccccc;"></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="background-color: #cccccc;"></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>5</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="background-color: #cccccc;"></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>6</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="background-color: #cccccc;"></td> <td style="background-color: #cccccc;"></td> </tr> </tbody> </table>	Hito	2025				2026					Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	1										2										3										4										5										6									
Hito	2025				2026																																																																											
	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May																																																																							
1																																																																																
2																																																																																
3																																																																																
4																																																																																
5																																																																																
6																																																																																
Seguimiento:	Programa de Auditoría Interna Anual. Informe de seguimiento de procesos. Informes Finales del SIGC-SUA.																																																																															
Indicador asociado	1. Porcentaje de aplicación de observaciones y oportunidades de mejora.																																																																															

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

Alcance	General para todas las Unidades/Equipo de Procesos que han realizado modificaciones en la documentación.																																																	
Desarrollo:	<ol style="list-style-type: none"> Actualización de los procesos. Actualización tablas de indicadores SIGC-SUA para informes finales SIGC-SUA. Actualización de los compromisos de calidad. 																																																	
Cronograma:	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Hito</th> <th colspan="4">2025</th> <th colspan="5">2026</th> </tr> <tr> <th>Sep</th> <th>Oct</th> <th>Nov</th> <th>Dic</th> <th>Ene</th> <th>Feb</th> <th>Mar</th> <th>Abr</th> <th>May</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Hito	2025				2026					Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	1										2										3									
Hito	2025				2026																																													
	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May																																									
1																																																		
2																																																		
3																																																		
Seguimiento:	Fechas de publicación de los procesos clave actualizados.																																																	
Indicador asociado	<ol style="list-style-type: none"> Fechas de realización de hitos. 																																																	

III.- ANEXO 1. FICHAS DE OBJETIVOS DE CALIDAD 2025.

Objetivo número: 1	Ciclo: 2025	Código	1/2025
		Edición	1
		Fecha	Julio 2025

Denominación del objetivo:	Implantación de la gestión de la documentación de los procesos clave a través de la aplicación UJA-SIGUE.
-----------------------------------	---

Descripción:	<p>El desarrollo abarcará dos ciclos de gestión del SIGC-SUA.</p> <p>La realización de los hitos 2 al 9 está condicionada a la completa implantación de la aplicación UJA-SIGUE en la parte de gestión de los Sistemas de Garantía de Calidad de los Centros, ya que se ha establecido prioritaria esta parte a la empresa.</p> <p>El SIGC-SUA se aplica a las actividades de gestión y de prestación de servicios incluidos en la estructura de procesos integrados de los Servicios y Unidades Administrativas establecida por la Universidad de Jaén.</p> <p>Una vez adjudicado el contrato con la empresa HERMES INTERACTIVA, S.L. para el desarrollo de la aplicación UJA-SIGUE, en este ciclo acometemos el reto de gestionar en la aplicación la documentación y actualización de la documentación de los procesos clave, estratégicos y documentados,</p> <p>Nos encontramos en una fase del proyecto compleja y delicada, dar acceso a la estructura de procesos de la aplicación a las Unidades para que gestionen su documentación de procesos, mejoras, observaciones y oportunidades de auditorías etc., para lo cual se ha desarrollado un perfil de acceso que permita a cada Unidad la gestión documental, conjugándolo con un control por parte del Servicio de Planificación y Evaluación.</p> <p>De esta forma pretendemos una sistematización en las modificaciones y el control de la documentación de los procesos, publicación y versionado de forma automatizada y ágil, todo ello redundará una mayor eficacia y eficiencia de la gestión del SIGC-SUA.</p> <p>Esto permitirá tener actualizada la documentación de forma continuada, además las Unidades tendrán acceso a su documentación de forma más amigable, eliminado los archivos en formato PDF y WORD que hasta ahora se habían estado utilizando.</p> <p>En una primera etapa, desde el SPE realizaremos un informe de revisión de las acciones pendientes de realización en la aplicación y la operatividad de lo realizado en la estructura de procesos.</p>
---------------------	--

	<p>Paralelamente actualizaremos las propuestas de modificación de los procesos que realizaron las Unidades en sus informes de seguimientos de 2024.</p> <p>Se realizará una prueba piloto con algunas Unidades para recibir su feedback para mejorar la estructura de la documentación de los procesos.</p> <p>Una vez definida y mejorada la estructura de la documentación, versiones, etc., se revisará el procedimiento documentado PD1 Control de la documentación, que incluirá el procedimiento a seguir para las actualizaciones de la documentación a lo largo del año en la aplicación.</p> <p>Se realizará formación a los usuarios de la aplicación.</p> <p>El objetivo final es facilitar la visualización de todo el sistema, la interacción entre los agentes implicados y la gestión de los procesos y resultados, ganando en eficiencia al reducir el esfuerzo actual que se emplea en la ejecución del SIGC-SUA.</p>
--	--

Alcance:	General para todos los procesos del SIGC-SUA. Implantación de herramienta informática UJA-SIGUE para la gestión de la documentación de procesos en todos los Servicios y Unidades del SIGC-SUA.
-----------------	---

Objetivos estratégicos al que se vincula:
<p>OE5. Impulsar la transformación digital de la universidad.</p> <p>OE5.1 Avanzar en la transformación digital de la gestión y el gobierno de la universidad mejorando la gestión de procesos, la toma de decisiones y la experiencia de usuario en todos los grupos de interés, prestando particular atención al acceso a la información e interacción con la institución 24/7 desde cualquier lugar y mediante cualquier dispositivo.</p> <p>OE5.3. Avanzar hacia la incorporación segura y eficiente de la digitalización en todos los ámbitos de la actividad universitaria.</p>

Responsable funcional:
Consejo de Dirección

Responsable operativo:
<p>Miembros del Consejo de Dirección con competencias relacionadas.</p> <p>Comité de Calidad.</p> <p>Coordinación Técnica.</p> <p>Responsables de Servicios y Unidades Administrativas.</p>

Inicio: Septiembre 2025

Terminación: Marzo 2027

Metas / Actividades	Plazo máximo	Responsable	Resultados
1.- Actualización en la aplicación informática de las propuestas de modificación de la documentación de los procesos realizadas por las Unidades en el ciclo 2024.	Septiembre Octubre 2025	Empresa adjudicataria. Coordinación Técnica (SPE). Responsables de Unidades.	Documentación de procesos actualizada en la aplicación UJA-SIGUE.
La realización de los hitos siguientes está condicionada a la completa implantación de la aplicación UJA-SIGUE en la parte de gestión de los Sistemas de Garantía de Calidad de los Centros, ya que se ha establecido prioritaria esta parte a la empresa.			

Planificación del Desarrollo y Seguimiento del SIGC-SUA. Ciclo 2025.

2.- Realización de informe de revisión del estado de las acciones pendientes de realización en la aplicación y la operatividad de lo realizado en la estructura de procesos y la gestión de la documentación.	Noviembre 2025	Empresa adjudicataria. Coordinación Técnica (SPE).	Informe realizado
3.-Reunión con la empresa para explicar y llevar a cabo lo establecido en el informe de revisión.	Noviembre 2025	Empresa adjudicataria. Coordinación Técnica (SPE).	La empresa realiza lo establecido en el informe de revisión.
4.- Una vez la empresa haya llevado a cabo en la aplicación UJA-SIGUE lo indicado en el informe del hito 2, procederemos a su revisión y verificación, comunicando posibles incidencias a la empresa.	Noviembre/ Diciembre 2025	Empresa adjudicataria. Coordinación Técnica (SPE).	Revisión y verificación realizado. Comunicación de posibles incidencias a la empresa.
5.-Prueba piloto con una selección de Servicios/Unidades para recibir su feedback y validar la operatividad de la gestión de la documentación de los procesos en la aplicación.	Febrero 2026	Responsables de Unidades. Coordinación Técnica (SPE). Empresa adjudicataria. Responsables de Unidades.	Validación realizada. Feedback y análisis de posibles mejoras realizado.
6.- Tras la prueba piloto, comunicación a la empresa de los ajustes y mejoras en la aplicación.	Abril 2026	Empresa adjudicataria. Coordinación Técnica (SPE).	Ajustes realizados en la aplicación.
7.-Revisión y Verificación de las mejoras en la aplicación	Abril 2026	Empresa adjudicataria. Coordinación Técnica (SPE).	Mejoras
8.- Revisión del Procedimiento documentado 01 Control de la documentación, ajustándolo a la gestión del SIGC-SUA a través de la aplicación informática.	Septiembre/ Octubre 2026	Coordinación Técnica (SPE).	Actualización del procedimiento documentado 01 Control de la documentación ajustado a la gestión del SIGC-SUA en la aplicación.
9.- Iniciar la implantación progresiva de la gestión de la documentación de los procesos en los 25 Servicios y Unidades administrativas. Formación.	Octubre/ marzo 2027	Empresa adjudicataria. Coordinación Técnica (SPE).	Formación e implantación realizada.

Proceso vinculado:
Todos los procesos del SIGC-SUA.

Órganos y Unidades relacionadas:
Consejo de Dirección. Comité de Calidad. Coordinación Técnica. Equipos de Procesos. Responsables de Servicios y Unidades Administrativas.

Planificación del Desarrollo y Seguimiento del SIGC-SUA. Ciclo 2025.

Prioridad:
Alta

Recursos:
Recursos internos/ externos

Indicadores:
1. Cumplimiento de fecha de implantación progresiva de la gestión de la documentación de los procesos en la las 25 Servicios y Unidades administrativas. 2. Revisión del Procedimiento documentado 01 Control de la documentación, ajustándolo a la gestión del SIGC-SUA a través de la aplicación informática. 3.- Nivel de satisfacción de los usuarios con la nueva aplicación para la gestión documental de los procesos.

Períodos de medición:
Marzo 2027 Octubre 2026

Objetivo número: 2	Ciclo: 2025	Código	2/2025
		Edición	1
		Fecha	Julio 2025

Denominación del objetivo:	Desarrollo de un nuevo procedimiento documentado del SIGC-SUA sobre la gestión integrada de la protección de datos de carácter personal.
-----------------------------------	--

Descripción:	<p>El objeto del proceso es la creación e implantación de un sistema integrado de gestión de protección de datos de carácter personal, con la finalidad de proporcionar un enfoque estructurado y coherente para garantizar la protección adecuada de los datos personales en la Universidad de Jaén.</p> <p>La finalidad última es integrar diferentes aspectos de la gestión de protección de datos en un único sistema para alcanzar: Cumplimiento normativo, protección de la privacidad y los derechos de las personas, gestión de los riesgos propios del sistema, mejora continua, coordinación y eficiencia.</p>
---------------------	--

Alcance:	El procedimiento documentado sobre gestión integrada de protección de datos de carácter personal se aplica a la relación de prestación de servicios, procesos, procedimientos y actividades de tratamiento incluidos en la estructura de procesos integrados de los Servicios y Unidades administrativas del SIGC-SUA.
-----------------	--

Objetivos estratégicos al que se vincula:
<p>TDO4.L3.A4 Desarrollar protocolos de gestión responsable de los datos</p> <p>TDO4.L2.A2 Potenciar y mejorar el portal de transparencia</p> <p>OE5.3. Avanzar hacia la incorporación segura y eficiente de la digitalización en todos los ámbitos de la actividad universitaria.</p>

Responsable funcional:
Consejo de Dirección

Responsable operativo:
<p>Miembros del Consejo de Dirección con competencias relacionadas.</p> <p>Comité de Calidad.</p> <p>Comité de Seguridad de la Información y Documentación.</p> <p>Coordinación Técnica.</p> <p>Equipos de Procesos.</p>

--

Responsables de Servicios y Unidades Administrativas. Servicio de Información Registro y E-admón. (SIR@)

Inicio: septiembre 2025

Terminación: mayo 2026

Calendario:	De septiembre 2025 a mayo de 2026.
--------------------	------------------------------------

Metas / Actividades	Plazo máximo	Responsable	Resultados
1.- Análisis de la situación actual del proceso de Protección de Datos de Carácter Personal.	Noviembre 2025/Febrero 2026	SIR@ Coordinación Técnica (SPE).	Estructura de proceso y propuesta análisis actual de la documentación del Sistema de Protección de Datos de Carácter Personal (SPD). Procedimientos, IT, Guías, flujogramas, etc...
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.	Marzo 2026	Coordinación Técnica (SPE). SIR@ DPO	Propuesta de integración del (SPD). Metodología, recursos disponibles, herramientas y resultado esperado.
3.- Divulgación/comunicación del proceso de integración del SPD en SIGCSUA.	abril/mayo 2026	Coordinación Técnica (SPE). SIR@ DPO Comité de Seguridad de la Información.	Comunicar planificación de integración SPD en SIGC-SUA

Proceso vinculado:
Todos los procesos del SIGC-SUA.

Órganos y Unidades relacionadas:
Consejo de Dirección. Comité de Calidad. Comité de Seguridad de la Información y Documentación. Coordinación Técnica. Equipos de Procesos.

--

Responsables de Servicios y Unidades Administrativas.

Prioridad:
Alta

Recursos:
Recursos internos/ externos

Indicadores:
Cumplimiento tareas de fases en fecha planificada.
Cumplimiento de fechas de metas/objetivos alcanzados

Períodos de medición:
Fecha de cada meta cumplida

Observaciones: Este objetivo revisa su planificación en relación a ciclos anteriores, puesto que la envergadura del mismo, junto con los recursos de los Servicios afectados en su desarrollo, obliga a su nueva configuración.

Objetivo número: 3	Ciclo: 2025	Código	3/2025
		Edición	1
		Fecha	Julio 2025

Denominación del objetivo:	Integrar en el SIGC-SUA la calidad de los trabajos realizados y la evaluación del desempeño en el marco de la carrera horizontal profesional del PTGAS.
-----------------------------------	---

Descripción:	<p>En el marco del Reglamento por el que se regula la Evaluación del Desempeño y la Carrera Horizontal del PTGAS de la Universidad de Jaén y el Modelo de Dirección de Objetivos de las Universidades Públicas Andaluzas, este Objetivo 3/2025 se centra en la “Evaluación del cumplimiento de objetivos”, como parte de la Evaluación del Desempeño que se desarrolla en la UJA, que denominaremos “DPO UJA”.</p> <p>La implementación de la DPO UJA consta de las siguientes fases:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Fase previa: Identificar responsables de Unidad y responsables de Subunidades. 2.- Fase comunicación y formación: (a) Informar a todo el PTGAS sobre el nuevo sistema de evaluación del desempeño y carrera profesional horizontal. (b) Proporcionar formación específica a las personas que vayan a definir objetivos y a las personas evaluadoras. 3.- Fase de determinación de objetivos (DPO): (a) Propuesta de objetivos. (b) Consenso y fijación de objetivos. (c) Validación por el Comité Técnico de la DPO (UUPPAA). 4.- Fase de desarrollo y seguimiento de objetivos (DPO): (1) Ejecución de tareas. (b) Seguimiento de los objetivos. 5.- Fase de evaluación final del desempeño (bienal). (a) Evaluación del cumplimiento de objetivos. (b) Auditoría de la evaluación de objetivos. (c) Aprobación del resultado final por Gerencia UJA. (d) Notificación de resultados. <p>La propuesta de la UJA es consensuar y fijar un objetivo grupal para todo el PTGAS de la UJA, concretamente, el Objetivo 1 “Análisis de Riesgos y Oportunidades”, desplegando las actividades descritas en el mismo: (1) Análisis de Riesgos y Oportunidades (realizar un análisis de riesgos y oportunidades correspondiente según la metodología que se detalla en el apartado de actividades de la ficha del Objetivo 1). La idea es que cada Unidad/Subunidad le dé su propio enfoque a este objetivo, dependiendo de su proceso, parte del proceso o equipo de trabajo que lo desarrolle, lo que convierte al objetivo en diferente al de otras Unidades/Subunidades y discriminatorio. La principal novedad es desplegar este objetivo a todos los miembros del Servicio/Unidad, y determinar el grado de participación en la consecución de dicho objetivo.</p> <p>Además, para los procesos/subprocesos que realicen los Servicios/Unidades que no estén integrados en el SIGC-SUA, deben hacer igualmente las actividades descritas en el Objetivo 1 mencionado. Todo a nivel del proceso/subproceso/parte del proceso de la Unidad con el que se identifique cada puesto de trabajo. Después se valorará si integrarlo en el SIGC-SUA o no, dependiendo de la relevancia para el sistema.</p>
---------------------	--

	En este sentido, el Acuerdo nº 2 del Consejo de Dirección (Acta de revisión y mejora del SIGC-SUA, de fecha 10/06/2025), en relación con las propuestas de mejora del SIGC-SUA, establece: "Respecto a la mejora de gestión del Sistema: Revisar y actualizar procesos, se considera que debe integrarse en el objetivo de calidad nº 3/2025, para los procesos/subprocesos que realicen los Servicios/Unidades que no estén integrados en el SIGC-SUA, con posterioridad se valorará si integrarlos o no, dependiendo de su relevancia para el sistema".
--	---

Alcance:	Todos los procesos/subprocesos del SIGC-SUA y todo el PTGAS de la UJA.
-----------------	--

Objetivos estratégicos al que se vincula:
Acuerdo nº 2 del Consejo de Dirección, autorización del Objetivo nº 3/2025 (Acta de revisión y mejora del SIGC-SUA, de fecha 10/06/2025).

Responsable funcional:
Consejo de Dirección

Responsable operativo:
Miembros del Consejo de Dirección con competencias relacionadas. Comité de Calidad. Coordinación Técnica. Responsables de Servicios y Unidades Administrativas.

Inicio: Septiembre 2025

Terminación: Junio 2026

Metas / Actividades	Plazo máximo	Responsable	Resultados
1.- Identificación de Responsables de Unidades y Responsables de Subunidades.	Septiembre 2025	Coordinación Técnica (SPE)	Responsables identificados.
2.- Reunión de Gerencia con Responsables de Unidad.	Septiembre 2025	Gerencia	Información sobre DPO UJA a Responsables de Unidad.
3.- Comunicación Oficial del Lanzamiento.	Septiembre 2025	Gerencia	Información sobre DPO UJA a todo del PTGAS.
4.- Capacitación intensiva para Responsables de Unidad.	Octubre 2025	Coordinación Técnica (SPE)	Capacitación intensiva para Responsables de Unidad.
5.- Talleres colaborativos de los Responsables de Unidad con los Responsables de Subunidad y PTGAS.	Octubre-Diciembre 2025	Responsables de Unidad	Realización de talleres a PTGAS.
6.- Propuesta de objetivos (DPO).	Diciembre	Responsables de Unidad y de Subunidad	Propuesta de objetivos.
7.- Consenso y fijación de objetivos (DPO).	Diciembre	Responsables de Unidad y Subunidad.	Consenso y fijación de objetivos.

Planificación del Desarrollo y Seguimiento del SIGC-SUA. Ciclo 2025.

8.- Ejecución de tareas.	Enero-Abril 2026	PTGAS	Ejecución de tareas previstas en los objetivos
9.- Seguimiento de los objetivos (DPO).	Enero-Mayo 2026	Responsables de Subunidad y Responsables de Unidad.	Realización de, al menos, dos seguimientos.
10.- Evaluación del cumplimiento de objetivos (DPO).	Junio 2026	Responsables de Subunidad y Responsables de Unidad. Gerencia.	Evaluación del cumplimiento de objetivos.

Proceso vinculado:
Todos los procesos del SIGC-SUA

Órganos y Unidades relacionadas:
Todas las Unidades y Subunidades. Todo el PTGAS.

Prioridad:
Alta

Recursos:
Recursos internos

Indicadores:
Fechas de realización de hitos

Períodos de medición:
Febrero 2026 Junio 2026