



Universidad de Jaén

## INFORME TÉCNICO

Análisis DAFO de los Procesos Clave del SIGC-SUA del Ciclo 2024.

16 de enero de 2026

Servicio de Planificación y Evaluación

## Objetivo y Metodología

Presentamos el **Análisis DAFO de los procesos clave del SIGC-SUA** realizado **del Ciclo 2024**. Este documento es fundamental para nuestro Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de los Servicios y Unidades Administrativas de la Universidad de Jaén (SIGC-SUA).

El objetivo principal de este trabajo es realizar un **análisis de contexto** general para nuestros procesos clave. Para lograrlo, hemos utilizado la reconocida herramienta **DAFO**, que nos permite examinar tanto los **factores internos** de la organización (nuestras **Fortalezas y Debilidades**) como los **factores externos** del entorno (las **Oportunidades y Amenazas**).

**La metodología empleada se basa en el análisis de las DAFOS de informes de seguimiento de procesos clave que los Servicio y Unidades administrativas han realizado durante el Ciclo 2024.** Se han seleccionado aquellos aspectos que han sido identificados de forma más recurrente y que, por su naturaleza, tienen un impacto más significativo y directo en el fin último de nuestro SIGC-SUA.

El propósito esencial de nuestro Sistema es **"Aplicar eficazmente el sistema mediante la mejora continua para aumentar la satisfacción de todos los grupos de interés, de acuerdo con sus necesidades y expectativas, con los términos establecidos por la Universidad para la prestación de servicios y con la regulación normativa aplicable."**

Comprender nuestro contexto, nuestras capacidades (Fortalezas y Debilidades) y el entorno en el que operamos (Oportunidades y Amenazas) a través de este análisis DAFO es un paso crítico para identificar los **riesgos** que debemos mitigar y las **oportunidades** que podemos aprovechar.

Este análisis nos proporcionará una visión estratégica para la toma de decisiones, la planificación de acciones de mejora y la asignación de recursos, todo ello alineado con el objetivo de **mejorar continuamente** nuestro sistema y asegurar la **satisfacción de nuestros usuarios y grupos de interés**.

A continuación, se presentan los resultados consolidados de este análisis DAFO, detallando las principales Debilidades, Fortalezas, Amenazas y Oportunidades identificadas para los procesos clave del SIGC-SUA en este ciclo.

- [En la página web del SIGC-SUA, en el Ciclo 2024](#) se puede consultar el análisis DAFO individualizado de cada Unidad y proceso clave, en el archivo [DAFOS por Unidad y proceso 2024](#).

Análisis de contexto de los Procesos Clave del SIGC-SUA del Ciclo 2024.		
FACTORES INTERNOS	Debilidades	Fortalezas
		<p><b>D1: Insuficiencia de recursos humanos suficientes y/o cualificados.</b> Esta debilidad refleja la recurrente falta de personal o recursos humanos insuficientes, un número de personas asignadas no suficiente para atender demandas, insuficiente dotación, precariedad en la estructura o escasa relación de puestos de trabajo. También se menciona la falta de personal cualificado o especializado.</p> <p><b>D2: Elevada carga de trabajo y desajuste con la capacidad de servicio.</b> Se describe un incremento continuo o excesivo de la carga de trabajo, sobrecarga de tareas, picos de trabajo sin personal suficiente, alta demanda que no siempre se atiende adecuadamente y un desajuste entre la capacidad del servicio y la demanda.</p> <p><b>D3: Problemas y limitaciones en herramientas y aplicaciones informáticas/TIC.</b> Esta debilidad abarca carencias o problemas con sistemas específicos, falta de herramientas informáticas, limitaciones de las aplicaciones existentes, obsolescencia de equipos o herramientas, problemas de integración y una dependencia significativa de proveedores externos o del Servicio de Informática para soporte.</p> <p><b>D4: Carencias en formación y conocimiento específico del personal.</b> Se identifica la necesidad o falta de formación en áreas clave, incluyendo idiomas, formación específica del servicio, formación técnica, desconocimiento de procedimientos o normativa, y la necesidad de ampliar la capacitación en áreas como bases de datos o IA.</p> <p><b>D5: Alta rotación e inestabilidad de la plantilla.</b> Esta debilidad señala la alta rotación del personal interino o cambios imprevistos en la estructura, lo que a su vez genera la necesidad constante de formación.</p> <p><b>D6: Deficiencias en la comunicación y coordinación interna.</b> Se menciona la falta de comunicación o coordinación entre servicios o unidades, lo que puede llevar a dependencia de otros servicios o agentes externos.</p>

	<p><b>D7: Falta de planificación clara y procedimientos definidos.</b> Se reportan dificultades en la planificación de actividades, la ausencia de procedimientos definidos, falta de protocolos o la necesidad de reingeniería de procesos.</p>	
<b>FACTORES EXTERNOS</b>	<b>Amenazas</b>	<b>Oportunidades</b>
	<p><b>A1: Cambios normativos y del entorno Legal/Reglamentario.</b> Esta amenaza principal se refiere a los frecuentes y continuos cambios en la normativa, las leyes y los reglamentos, incluyendo su impacto en las TIC y las nuevas exigencias asociadas.</p> <p><b>A2: Incremento de la carga de trabajo y de la demanda.</b> Representa la amenaza de la sobrecarga laboral, el aumento continuo de la carga de trabajo, una demanda excesiva por parte de los usuarios o picos estacionales que superan la capacidad, especialmente con menos personal.</p> <p><b>A3: Dependencia de agentes externos o de otros servicios internos.</b> Destaca la amenaza de necesitar depender de proveedores externos (sean de sistemas, concesionarias, software) o de otros servicios universitarios para el cumplimiento de obligaciones o la resolución de incidencias. La escasez de personal y recursos también puede dificultar la capacidad de respuesta y la eficiencia en este contexto.</p> <p><b>A4: Problemas y obsolescencia de herramientas y sistemas informáticos/TIC.</b> Abarca las limitaciones, fallos, inexistencia u obsolescencia de los recursos informáticos, aplicaciones, bases de datos y sistemas TIC, así como problemas específicos como las deficiencias en Geiser o GSYA y la rigidez en las actualizaciones.</p> <p><b>A5: Factores presupuestarios y aumento de costes.</b> Identifica las amenazas relacionadas con las restricciones financieras, la asignación presupuestaria limitada, la falta de disponibilidad de presupuesto suficiente, el progresivo aumento de los costes (incluyendo los de protección del conocimiento) y las dificultades para la actualización tecnológica por dependencia de financiación externa.</p> <p><b>A6: Problemas de comunicación y coordinación Interna y Externa.</b> Señala la amenaza que suponen la falta de integración y coordinación entre unidades/servicios, los conflictos de competencia, la comunicación inadecuada o deficiente (en tiempo y/o forma) y la tendencia a no comunicar los cambios, incluyendo la disfunción con organismos financiadores.</p> <p><b>A7: Desafíos Relacionados con el Personal (más allá de la cantidad).</b> Complementando la debilidad de falta de personal, esta amenaza se centra en problemas como la dificultad para encontrar personal cualificado para suplir bajas, el alto índice de</p>	<p><b>O1: Tecnología y digitalización.</b> Esta oportunidad clave abarca la implementación y mejora de herramientas informáticas y tecnológicas, la creación del Archivo Electrónico Único, el uso de entornos cloud, la regulación del teletrabajo, la digitalización de documentación, el desarrollo de aplicaciones de gestión, la automatización de tareas, el aprovechamiento de la evolución tecnológica y el impulso regulatorio de la administración electrónica (Ley 39/2015, etc.).</p> <p><b>O2: Formación y cualificación del personal.</b> Representa la oportunidad para la formación continua y la mejora de las competencias del personal, incluyendo la capacitación en herramientas informáticas, bases de datos, conocimientos normativos y el aprovechamiento de marcos como el DIGCOMP. También se menciona la posibilidad de formar al nuevo personal desde el inicio.</p> <p><b>O3: Colaboración y alianzas estratégicas.</b> Se refiere a la posibilidad de fortalecer y establecer relaciones y alianzas con otros servicios internos, unidades, entidades externas y administraciones públicas. Esto incluye el <i>benchmarking</i> con otras universidades, acuerdos marco con proveedores, sinergias, compartir recursos, y la coordinación y cooperación.</p> <p><b>O4: Marco Normativo y Legal favorable.</b> Señala las oportunidades que surgen de un entorno legal y normativo que favorece ciertos desarrollos, como la inclusión de criterios de sostenibilidad en la LCSP, la Ley 14/2011 de la Ciencia, la legislación laboral que limita la temporalidad, el marco para la Transferencia de Conocimiento e Innovación, la aplicación de las leyes 39 y 40/2015, la Ley de Protección de Datos y el impulso regulatorio de la administración electrónica.</p> <p><b>O5: Apoyo Institucional y Planificación Estratégica.</b> Destaca el respaldo de la dirección, del Equipo de Gobierno o de la Alta Dirección. Incluye la existencia o la posibilidad de plantear estudios para un futuro Plan Estratégico, la reestructuración de servicios, la regulación de la carrera profesional, la sensibilización de agentes con capacidad de decisión y el reconocimiento ligado al esfuerzo.</p>

	<p>temporalidad, la gran plantilla de interinos que origina movilidad, y la falta de relevo o apoyo cualificado estable.</p> <p><b>A8: Cambios en el Entorno Institucional o del Mercado.</b> Engloba amenazas más amplias derivadas del entorno, como cambios en el Equipo de Gobierno, incremento de ciberataques, aplicación de nuevos sistemas de financiación, posibilidad de externalización de servicios, dificultad para responder a demandas no institucionales, falta de implicación del sector privado y las condiciones económicas generales del entorno.</p> <p><b>A9: Comportamiento o Expectativas de Usuarios/Clientes.</b> Esta amenaza surge del desinterés o incumplimiento por parte de los usuarios o clientes, ya sea en la participación (encuestas, cursos DigComp), en seguir instrucciones técnicas, o en la falta de involucración de proveedores de datos clave para la prestación del servicio.</p>	<p><b>O6: Orientación al usuario y mejora del servicio y Sistemas de Calidad.</b> Pone de manifiesto la oportunidad de centrarse en el cliente, mejorar la prestación de servicios y aplicar sistemas de calidad. Esto incluye la atención personalizada, la cercanía, la empatía, la alta satisfacción de los usuarios, la agilización y personalización de procesos, la revisión y mejora de procedimientos, la gestión racional de las TICs en la comunicación, la gestión por procesos y la mejora continua. El incremento de solicitudes también se ve como una oportunidad para ampliar el servicio.</p> <p><b>O7: Recursos e Infraestructuras.</b> Se identifica como oportunidad la disponibilidad y la posibilidad de mejora de recursos materiales e infraestructuras, incluyendo la adecuación de las instalaciones y la opción de contar con nuevas dependencias.</p> <p><b>O8: Oportunidades del entorno (Mercado, Sectorial, Social).</b> Abarca los factores externos a la universidad que presentan posibilidades, como sectores productivos emergentes, necesidades de mercado en ámbitos de especialización de la UJA, redes de referencia, plataformas, <i>clusters</i>, sensibilización de grupos de interés, marcos estratégicos externos favorables, casos de éxito, apoyo de asociaciones del sector, concienciación social en sostenibilidad, la amplia comunidad universitaria como clientes potenciales, la climatología favorable y el entorno dinámico.</p> <p><b>O9: Financiación.</b> Representa la posibilidad de obtener fondos externos, ya sea para personal técnico, equipamiento, o a través de financiación consolidada.</p> <p><b>O10: Desarrollo y estabilidad de la plantilla.</b> Se considera una oportunidad la mejora de la situación del personal, incluyendo la incorporación de nuevo personal con nuevas capacidades, la creación de nuevos puestos, el fortalecimiento y la estabilización de la plantilla.</p>
--	--	--

## Informe Técnico: Análisis DAFO de los Procesos Clave (SIGC-SUA) Ciclo de Gestión 2024

### 1. Objetivo

El presente informe tiene como propósito fundamental exponer el **análisis de contexto general** de los procesos clave integrados en el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de los Servicios y Unidades Administrativas (SIGC-SUA) de la Universidad de Jaén.

### 2. Marco de Competencias

Es **importante subrayar** que el presente informe constituye una base técnica informativa. **La competencia para el análisis estratégico definitivo, la valoración de riesgos y la determinación de las prioridades institucionales corresponde exclusivamente a los órganos de Dirección** con el apoyo y asesoramiento de los Servicios y Unidades administrativas competentes.

La Dirección, como órgano competente, con una visión global de la organización, es la responsable de validar estas líneas u otras que se determinen, así como de la toma de decisiones estratégicas y la asignación definitiva de recursos.

### 3. Líneas Estratégicas sugeridas para valoración.

A partir de los factores identificados, se sugieren las siguientes líneas de actuación de carácter genérico para su consideración por parte de la Dirección:

Basándose exclusivamente en los resultados consolidados del **Análisis DAFO de los Procesos Clave del Ciclo 2024**, estas son las líneas de actuación sugeridas para abordar los puntos críticos detectados en el sistema de gestión:

#### 1. Recursos Humanos

Esta línea responde directamente a las deficiencias críticas detectadas.

- **Acciones:** Implementar medidas para reducir la **alta rotación e inestabilidad (D5)** y la precariedad en la estructura.
- **Acciones:** Diseñar planes de contingencia para cubrir la **insuficiencia de recursos humanos (D1)** y gestionar los picos de **elevada carga de trabajo (D2)** que superan la capacidad actual.
- **Acciones:** Establecer estrategias de relevo y apoyo cualificado para mitigar la dificultad de encontrar personal para suplir bajas (A7).

#### 2. Impulso a la Transformación Digital e Integración Tecnológica.

Se centra en superar las limitaciones tecnológicas que obstaculizan la eficiencia operativa.

- **Acciones:** Solventar los problemas de **integración y obsolescencia de herramientas informáticas (D3)** mediante el aprovechamiento de la **tecnología y digitalización (O1)**.

## Análisis DAFO de los Procesos Clave del SIGC-SUA.

- **Acciones:** Mitigar la **dependencia de agentes externos (A3)** para el soporte técnico y la resolución de incidencias.
- **Acciones:** Reforzar la ciberseguridad ante el incremento de ataques externos detectado en el entorno (A8).

### 3. Capacitación Técnica y Actualización Normativa

Busca elevar la cualificación del personal en áreas críticas y normativas.

- **Acciones:** Ejecutar planes de **formación específica (O2)** en áreas como IA, bases de datos e idiomas para cubrir las **carencias en conocimiento técnico (D4)**.
- **Acciones:** Actualizar permanentemente al personal ante los **frecuentes cambios normativos y legales (A1)** que impactan directamente en la gestión de los procesos.

### 4. Fortalecimiento de la Coordinación y Simplificación Administrativa

Orientada a mejorar el flujo de trabajo interno y la agilidad de respuesta.

- **Acciones:** Corregir las **deficiencias en comunicación y coordinación (D6)** entre servicios o unidades para evitar disfunciones operativas.
- **Acciones:** Elaborar **procedimientos definidos y protocolos (D7)** para evitar la falta de planificación y la necesidad constante de reingeniería de procesos.
- **Acciones:** Fomentar **alianzas estratégicas y benchmarking (O3)** con otras universidades para compartir recursos y soluciones comunes.

### 5. Consolidación de la Cultura de Calidad y Atención al Usuario

Se apoya en las fortalezas actuales para garantizar la satisfacción de los grupos de interés.

- **Acciones:** Mantener y potenciar el **fuerte enfoque al cliente y la atención personalizada (F4)** que actualmente genera una alta satisfacción.
- **Acciones:** Aprovechar la **madurez en la gestión por procesos (F2)** para asegurar el cumplimiento sistemático de indicadores y la mejora continua del sistema.
- **Acciones:** Mitigar el riesgo derivado de la falta de implicación o desinterés de los usuarios en encuestas y procesos de calidad (A9).

Para asegurar la coherencia institucional, se presenta la propuesta de alineación de las **Líneas de Actuación** sugeridas con los **Objetivos Estratégicos (OE)** y **Objetivos Transversales (OT)** del **III Plan Estratégico de la Universidad de Jaén (PEUJA 2021-2029)**.

**Esta alineación demuestra cómo la mejora operativa de los procesos del SIGC-SUA contribuye directamente al cumplimiento de la visión a largo plazo de la Universidad.**

Alineación Estratégica: SIGC-SUA vs. PEUJA 2029

Línea de Actuación (SIGC-SUA)	Vínculo con el PEUJA 2021-2029	Objetivo Estratégico / Transversal Relacionado
<p><b>1. Gestión de Recursos Humanos</b></p> <p>(Estabilidad, planes de contingencia y relevo).</p>	<p>Se centra en el desarrollo y estabilidad del personal como motor de la institución.</p>	<p><b>OE 5.2: Personas.</b> Potenciar el desarrollo del talento de nuestro personal, fomentando un entorno decrecimiento continuo que abarque el desarrollo profesional y personal</p>
<p><b>2. Impulso a la Transformación Digital e Integración Tecnológica</b></p> <p>(Integración de herramientas y ciberseguridad).</p>	<p>Busca modernizar la gestión eliminando barreras tecnológicas y mejorando la eficiencia.</p>	<p><b>OE 7: Transformación Digital.</b> "Impulsar la digitalización integral de la gestión y la simplificación de procesos mediante el uso de tecnologías."</p>
<p><b>3. Capacitación Técnica y Actualización Normativa</b></p> <p>(Formación en IA y adaptación legal).</p>	<p>Garantiza que el personal esté preparado para los retos emergentes y el entorno regulatorio.</p>	<p><b>OE 5.2.3: Formación Permanente.</b> Fomentando la mejora continua de sus competencias y habilidades a través de la formación permanente.</p>
<p><b>4. Coordinación y Simplificación Administrativa</b></p> <p>(Protocolos, comunicación y benchmarking).</p>	<p>Persigue una organización más ágil, coordinada y con menos burocracia.</p>	<p><b>OE 7.1.1. Transformación Digital.</b> Mejorando los procesos y servicios universitarios con la vista puesta en la simplificación y automatización de procesos y trámites administrativos digitalizados que impulse la transformación del modelo de organización de la universidad.</p>
<p><b>5. Cultura de Calidad y Atención al Usuario</b></p> <p>(Madurez del sistema y satisfacción).</p>	<p>Refuerza el compromiso de la institución con la excelencia y la escucha activa de sus usuarios.</p>	<p><b>Gobernanza</b></p> <p><b>OE9.2.</b> Orientar los sistemas de gestión hacia el cumplimiento de las necesidades y expectativas del usuario garantizando el cumplimiento simultáneo de los objetivos de calidad, eficacia y eficiencia.</p>

### Justificación para los Órganos de Dirección

Al elevar esta propuesta a la Dirección, se puede destacar que la ejecución de estas líneas de actuación permitirá a la Universidad de Jaén avanzar en los siguientes compromisos clave del Plan Estratégico:

1. **Agilidad Organizativa:** Al trabajar en la **simplificación administrativa (Línea 4)**, la organización responde a la necesidad de ser un "mapa de navegación vivo" que se adapta con agilidad a un entorno en constante cambio.
2. **Sostenibilidad y Resiliencia:** El abordaje de la **inestabilidad de la plantilla (Línea 1)** y la **ciberseguridad (Línea 2)** protege la continuidad de los servicios esenciales y la sostenibilidad institucional.
3. **Liderazgo en Gestión:** La **capacitación técnica (Línea 3)** y la **cultura de calidad (Línea 5)** posicionan a la UJA como un referente en gestión pública eficiente, alineada con los estándares internacionales de calidad.

**Este marco de alineación confirma que los esfuerzos de mejora continua realizados por los Servicios y Unidades Administrativas son fundamentales para alcanzar los hitos estratégicos del horizonte 2029.**