



Universidad de Jaén

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO DEL CICLO DE GESTIÓN DEL SIGC-SUA 2025.

COMITÉ DE CALIDAD. REUNIÓN DEL 20 DE FEBRERO DE 2026.

<i>Ámbito:</i>	Planificación de la implantación, desarrollo y seguimiento del SIGC-SUA. Ciclo 2025.	
<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>	11/02/2026	<i>Fecha de aprobación:</i> 20/02/2026

Contenido

1. Justificación, finalidad y alcance.	2
2. Calendario de actuaciones previstas del cierre de ciclo 2025 del SIGC-SUA.	2
3. Grado de implantación del objetivo de calidad, directrices y acuerdos del Consejo de Dirección.....	2
4. Propuestas de mejora del SIGC-SUA realizadas por las Unidades.....	7
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.....	8
5. Actualización documental de los procesos del SIGC-SUA.....	9
6.- Revisión de la Planificación	9
Anexo I. Propuesta de revisión de la planificación de los objetivos de calidad.	9
Anexo II. Valoración del Comité de Calidad.....	10



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 2025, 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 2025.

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 2025 del SIGC-SUA.

Hitos	Año 2026 (Fechas límite)
1. Elaboración del Informe de Seguimiento de los Procesos Claves.	Hasta el 25 de febrero
2. Visita de Auditoría externa de renovación de la certificación.	26 febrero, 3-4-5-6 marzo
3. Alegaciones al Informe de Auditoría Externa y Plan de Acciones Correctivas, en su caso.	2ª quincena de marzo
4. Programa de Auditoría Interna Anual.	1ª quincena de abril
5. Elaboración del Informe de Auditoría Interna.	2ª quincena de abril
6. Elaboración del Informe Técnico de Retroalimentación de Grupos de Interés.	2ª quincena de mayo
7. Elaboración del Informe Anual de Medición y Análisis del SIGC-SUA.	2ª quincena de mayo
8. Aprobación del Informe Anual de Medición y Análisis del SIGC-SUA (Comité de Calidad).	1ª quincena de junio
9. Acta de Revisión del Sistema del SIGC-SUA (Consejo de Dirección).	1ª quincena de junio

3. Grado de implantación del objetivo de calidad, directrices y acuerdos del Consejo de Dirección.

1.- Objetivo de Calidad 1/2025: Implantación de la gestión de la documentación de los procesos clave a través de la aplicación UJA-SIGUE.



Universidad de Jaén

Desarrollo del Plan Realizado.	Estado de la Actividades
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.	Realizado.
La consecución de los hitos siguientes de este objetivo se ha visto condicionada a la implantación integral de la aplicación UJA-SIGUE en los Sistemas de Garantía de Calidad de los Centros, priorizándose este desarrollo para la empresa. A día de hoy, no se ha concluido esta implantación. Tras la finalización del contrato con la entidad proveedora en marzo y ante la inviabilidad técnica de garantizar el soporte necesario para nuevos desarrollos, se determina el cierre técnico del objetivo en su estado de ejecución actual. Este objetivo se retomará una vez que entre en vigor la nueva Norma ISO 9001:2026, lo que permitirá replantear el desarrollo funcional de la aplicación bajo el prisma de los nuevos requisitos internacionales, asegurando que la herramienta nazca alineada con los estándares de calidad más actualizados. Esta decisión permite reorientar los esfuerzos en el próximo ciclo hacia una racionalización de la gestión documental. El nuevo enfoque priorizará la eficiencia mediante una carga de datos simplificada, limitada estrictamente a los campos esenciales para el informe de seguimiento de procesos, eliminando así tareas redundantes y optimizando la operativa del sistema. Cabe destacar como factor de éxito y evidencia de la calidad del proyecto que la solución tecnológica desarrollada está siendo de utilidad para la gestión en la UJA y, además, que ha trascendido el ámbito institucional. Su eficacia ha permitido la transferencia de este conocimiento a otras Universidades Andaluzas, que han adquirido y están implementando el aplicativo en sus propios sistemas de gestión de la calidad.	
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.	
3.- Reunión con la empresa para explicar y llevar a cabo 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.	
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 las 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.	



Universidad de Jaén

2.- Objetivo número 2/2025: 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.	Se han revisado procedimientos y propuesto al Comité de Seguridad Instrucciones y políticas de protección de datos. Por otra parte, se han revisado todas las actividades de tratamiento.
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.	Pendiente de realizar el documento de integración en el sistema.
3.- Divulgación/comunicación del proceso de integración del SPD en SIGC-SUA.	Pendiente

Observaciones: Se propone al Comité de Calidad su revisión temporal de lo pendiente de realizar para el próximo Ciclo 2026. Debemos tener en cuenta que es un objetivo que engloba a todas las actividades de la Universidad y a todas las Unidades, Servicios y Órganos, por lo que cualquier actuación que se realice en este ámbito es muy costosa. Además, la alta rotación y disponibilidad en los puestos de trabajo del SIR@, nos obliga a replantear este objetivo.

3.- Objetivo número 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.

Desarrollo del Plan Realizado.	Estado de la Actividades
1.- Identificación de Responsables de Unidades y Responsables de Subunidades.	Realizado en septiembre de 2025.
2.- Reunión de Gerencia con Responsables de Unidad.	Realizado el 29 de septiembre de 2025.
3.- Comunicación Oficial del Lanzamiento.	Realizado en septiembre de 2025.
4.- Capacitación intensiva para Responsables de Unidad.	Realizado el 29 de octubre de 2025.
5.- Talleres colaborativos de los Responsables de Unidad con los Responsables de Subunidad y PTGAS.	Realizados por las Unidades durante los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2026.
6.- Propuesta de objetivos (DPO).	Realizado durante el mes de enero de 2026.
7.- Consenso y fijación de objetivos (DPO).	Realizado durante el mes de enero de 2026.
8.- Ejecución de tareas.	El plazo está abierto durante todo el 2026 (conforme al calendario andaluz).
9.- Seguimiento de los objetivos (DPO).	El plazo está abierto durante todo el 2026 (conforme al calendario andaluz).



Universidad de Jaén

10.- Evaluación del cumplimiento de objetivos (DPO).

En el calendario andaluz está previsto para el mes de enero de 2027.

Observaciones: Si bien la realización de este objetivo está sujeta a un proyecto a nivel andaluz que requiere de una coordinación y calendario establecido, se considera que este objetivo se ha cumplido, salvo en los hitos 8 y 9 que se encuentran en fase de ejecución, y el hito 10, cuyo plazo comienza en enero de 2027.

No obstante, se plantea al Comité de Calidad el ajuste de la definición de este objetivo, quedando como sigue: “Puesta en marcha en la UJA del Modelo de Dirección por Objetivos de las Universidades Públicas Andaluzas, en el marco de la evaluación del desempeño del PTGAS”, que se corresponde con las actividades realizadas y pendientes de ejecución a nivel andaluz.

Por otro lado, para el ciclo siguiente, una vez terminado el proceso completo, se podría incluir un nuevo Objetivo de Calidad con objeto de analizar cómo integrar este Modelo de Dirección por Objetivos en el SIGC-SUA, siguiendo el marco de la evaluación del desempeño para la carrera horizontal profesional del PTGAS.

3.- 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 (SIUJA).

Actividades realizadas

En el año 2025 se ha trabajado en dos áreas temáticas incluidas en el Oracle Business Intelligence (OBI), Doctorado y Ordenación Docente. Doctorado, a pesar de su dimensión, no ha sido considerada como un área temática en sí, sino que se ha incluido dentro del área temática Alumnado. Respecto a Ordenación Docente, se empezó a trabajar en ella en el año 2025 y en la actualidad no se ha concluido. Por tanto, actualmente, disponemos de 5 áreas temáticas, 4 de ellas en pleno funcionamiento y 1 en fase de validación.

Además de trabajar con la base de datos de OBI, se ha compaginado con la tarea de pasar información a la empresa NTER para la generación de un PowerBI.

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.

Actividades realizadas

Se ha elaborado una [propuesta de nueva Política de Calidad](#) que se va a elevar para su consideración al Vicerrectorado de Estrategia y Universidad Digital.



Universidad de Jaén

Si se considera adecuado por parte del citado Vicerrectorado (con las posibles modificaciones que proponga), se elevará la propuesta de Política para su valoración por el Consejo de Dirección.

Además de lo anterior, se plantea este Comité de Calidad del SIGC-SUA la valoración de la propuesta. En el caso de que hubiera alguna consideración al respecto, esta se elevaría al Consejo de Dirección.

Una vez aprobada la nueva Política de Calidad del SIGC-SUA por el Rector, se procederá a su difusión y comunicación correspondiente.

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.

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.

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.

Asimismo, en el Comité de Calidad del pasado 28/05/2025, se aprobó, a propuesta del Servicio de Archivo General, lo siguiente: **Incluir en el análisis de riesgos las consecuencias de pérdida de documentación o acceso no autorizado a datos.** Por lo que las Unidades deberán incluir también este aspecto en su revisión de riesgos y oportunidades: Valorar las consecuencias para



Universidad de Jaén

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.

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. Está operativo y las Unidades están actualizando su análisis de riesgos.

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.

Actividades realizadas.

Se ha realizado un [informe con la revisión del análisis de contexto \(DAFO\) del Ciclo 2024 de los procesos clave de las Unidades](#). Basándose en los factores críticos detectados, se han sugerido unas líneas de actuación de carácter genérico orientadas a fortalecer el sistema de gestión, para su consideración por parte de la Dirección.

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.

Actividades realizadas.

Se han consultado fuentes, como el organismo ISO y páginas web especializadas, realizándose un informe interno con una recopilación de posibles cambios en la nueva Norma ISO 9001:2026.

4. Propuestas de mejora del SIGC-SUA realizadas 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	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. El objetivo último es agilizar las comunicaciones resultantes de la ejecución de los procesos contemplando, a su vez una mejora en
---------------------------------	--



Universidad de Jaén

	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.
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

Durante 2025 se han llevado a cabo las siguientes actuaciones:

- 1.- Valoración con el SI de las empresas tecnológicas que pudieran ofrecer en sus líneas de negocio una herramienta de gestión de tickets.
- 2.- Reunión del SIR@ con dos empresas. Una de ellas (easyvista) entendemos que es la que se encuentra en mejor posición para abordar este proyecto.
- 3.- Reunión de diferentes Servicios con la empresa para comunicar el enfoque y alcance del proyecto, junto con particularidades de cada una.
- 4.- Demostración de la empresa a través de una “demo” de la herramienta.
- 5.- Actualmente, estamos a la espera de recibir el presupuesto de la empresa para tomar decisiones.

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.

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 que se están realizando.
- 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

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 procesos del Ciclo 2024 en los formatos de archivos Word y PDF. Por otra parte, se ha actualizado la documentación en la aplicación UJA-SIGUE.

Se han implementado mejoras en la documentación para potenciar la eficiencia y la accesibilidad:

- 1.- Por un lado, hemos introducido una tabla de contenido para mejorar la localización de los diferentes apartados de los procesos.
- 2.- Se ha implementado un sistema de enlaces directos a dos anexos que se indican, apuntando a los informes de seguimiento de procesos más recientes:

- Anexo VII: Análisis del Contexto Interno y Externo.
- Anexo VIII: Análisis de Riesgos y Oportunidades.

Esta medida busca reducir la duplicidad de la información, contribuyendo a la racionalización documental de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad.

Destacamos la incorporación de **tres nuevos procesos clave**, gestionados por el **Gabinete de Comunicación y Proyección Institucional** (integrado en la Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno e Institucionales) **lo que ha reforzado significativamente el alcance y la cobertura del SIGC-SUA:**

- PC 11.23 Gestión de la Imagen e Identidad Corporativa.
- PC 11.24 Gestión de la Publicidad y Promoción Institucional.
- PC 11.25 Gestión de la Divulgación Científica.

Es necesario hacer constar que, durante los últimos años, hemos realizado una **gestión dual de la información documentada**. Ante la demora en los desarrollos del módulo de gestión de procesos en la aplicación informática, se optó por mantener el formato tradicional (PDF) de forma paralela. Esta medida, aunque supone un consumo extraordinario de recursos operativos, se consideró esencial como **estrategia de mitigación de riesgos** para asegurar la conformidad ante la auditoría externa.

Tras la decisión de no continuar con el desarrollo de la herramienta, se van a reorientar los esfuerzos en el próximo ciclo hacia una **racionalización de la gestión documental**. El nuevo enfoque priorizará la eficiencia mediante una carga de datos simplificada, limitada estrictamente a los campos esenciales para el informe de seguimiento de procesos, eliminando así tareas redundantes y optimizando la operativa del sistema.

6.- Revisión de la Planificación

Anexo I. Propuesta de revisión de la planificación de los objetivos de



Universidad de Jaén

calidad.

1.- Objetivo de Calidad 1/2025: Implantación de la gestión de la documentación de los procesos clave a través de la aplicación UJA-SIGUE.

Debido a que la ejecución de este objetivo estaba supeditada a al desarrollo e implantación integral de la aplicación UJA-SIGUE en los Sistemas de Garantía de Calidad de los Centros, priorizándose este desarrollo para la empresa, en la actualidad no se han concluido esta implantación.

Por otro lado, la finalización del contrato con la empresa proveedora en marzo y ante la imposibilidad técnica de continuar con el desarrollo sin el soporte contractual necesario, se plantea el cierre de este objetivo en su estado actual.

2.- Objetivo de Calidad 2/2025: Desarrollo de un nuevo procedimiento documentado del SIGC-SUA sobre la gestión integrada de la protección de datos de carácter personal.

Se plantea al Comité de Calidad la revisión temporal de lo pendiente de realizar para el próximo Ciclo 2026.

Debemos tener en cuenta que es un objetivo que engloba a todas las actividades de la Universidad y a todas las Unidades, Servicios y Órganos, por lo que cualquier actuación que se realice en este ámbito es muy costosa. Además, la alta rotación y disponibilidad en los puestos de trabajo del SIR@, nos obliga a replantear este objetivo.

3.- Objetivo número 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.

Se plantea al Comité de Calidad el ajuste de la definición de este objetivo, quedando como sigue: **“Puesta en marcha en la UJA del Modelo de Dirección por Objetivos de las Universidades Públicas Andaluzas, en el marco de la evaluación del desempeño del PTGAS”**, que se corresponde con las actividades realizadas y pendientes de ejecución a nivel andaluz.

Anexo II. Valoración del Comité de Calidad.

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.

Se somete a valoración de este Comité de Calidad de la [propuesta de Política de Calidad del SIGC-SUA](#).

DIRECTRIZ 1 Continuación. Complementariamente, solicitamos a la Coordinación Técnica que



Universidad de Jaén

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.

Se somete a valoración de este Comité de Calidad del [informe de revisión del análisis de contexto \(DAFO\) del Ciclo 2024 de los procesos clave de las Unidades.](#)