Firmante: FRANCISCO ANTONIO GONZALEZ DIAZ; Fecha-hora: 28/11/2022 13:21:23; Puesto/Cargo: SECRETARIO GENERAL (UNIVERSIDAD DE MURCIA); Emisor del certificado: CN=SIA SUB01,SERIALNUMBER=A82733262,OU=QUALIFIED CA,O=SISTEMAS INFORMATICOS ABIERTOS SOCIEDAD ANONIMA,C=ES;
Firmante: JOSÉ LUJAN ALCARAZ; Fecha-hora: 28/11/2022 13:27:25; Emisor del certificado: CN=AC Representación,OU=CERES,O=FNMT-RCM,C=ES;

UNIVERSIDAD DE MURCIA | Secretaría General

FRANCISCO ANTONIO GONZÁLEZ DÍAZ, SECRETARIO GENERAL DE LA UNIVERSIDAD DE MURCIA

C E R T I F I C O:

Que, en el **Consejo de Gobierno de 25 de noviembre de 2022**, estando incluido en el orden del día, se informó sobre el **Plan de acción de la Gerencia para la implantación de la herramienta JIRA en los servicios administrativos,** en los términos que se indican en el anexo adjunto.

Lo que hago constar a los efectos oportunos.

VºBº
EL RECTOR
Fdo. José Luján Alcaraz

Firmado con certificado electrónico reconocido.

(*) *A los efectos de lo establecido en el artículo 19.5, párrafo cuarto, de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, se advierte que el acta de la sesión citada en esta certificación se encuentra pendiente de aprobación.*

Avda. Teniente Flomesta, 5. Edif. Convalecencia. 30003 Murcia
Tfs. 86 888 3695/96 – Fax. 86 888 3603 – sgeneral@um.es - www.um.es

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento administrativo electrónico archivado por la Universidad de Murcia, según el artículo 27.3 c) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre. Su autenticidad puede ser contrastada a través de la siguiente dirección: https://sede.um.es/validador/

Firmante: FRANCISCO ANTONIO GONZALEZ DIAZ; Fecha-hora: 28/11/2022 13:21:23; Puesto/Cargo: SECRETARIO GENERAL (UNIVERSIDAD DE MURCIA); Emisor del certificado: CN=SIA SUB01,SERIALNUMBER=A82733262,OU=QUALIFIED CA,O=SISTEMAS INFORMATICOS ABIERTOS SOCIEDAD ANONIMA,C=ES;
Firmante: JOSÉ LUJAN ALCARAZ; Fecha-hora: 28/11/2022 13:27:25; Emisor del certificado: CN=AC Representación,OU=CERES,O=FNMT-RCM,C=ES;

UNIVERSIDAD DE MURCIA

Plan de Acción de la Gerencia para la Implantación de la herramienta JIRA en los Servicios Administrativos

Resumen ejecutivo

Gerencia

Noviembre 2022

@dministración electrónica

Código seguro de verificación: RUxFMgiU-AjmLnxOc-99CGUoji-GDsaJHJr

COPIA ELECTRÓNICA - Página 2 de 13

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento administrativo electrónico archivado por la Universidad de Murcia, según el artículo 27.3 c) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre. Su autenticidad puede ser contrastada a través de la siguiente dirección: https://sede.um.es/validador/

Firmante: FRANCISCO ANTONIO GONZALEZ DIAZ; Fecha-hora: 28/11/2022 13:21:23; Puesto/Cargo: SECRETARIO GENERAL (UNIVERSIDAD DE MURCIA); Emisor del certificado: CN=SIA SUB01,SERIALNUMBER=A82733262,OU=QUALIFIED CA,O=SISTEMAS INFORMATICOS ABIERTOS SOCIEDAD ANONIMA,C=ES;
Firmante: JOSÉ LUJAN ALCARAZ; Fecha-hora: 28/11/2022 13:27:25; Emisor del certificado: CN=AC Representación,OU=CERES,O=FNMT-RCM,C=ES;

Dentro de los objetivos prioritarios de la Gerencia de la Universidad de Murcia (en adelante UMU) para el período 2022-2025, se encuentra la elaboración de un Plan de Modernización de las Administración Universitaria desde los puntos de vista organizativos y funcionales. Entre otras acciones, se plantea el objetivo de implementar sistemas para la organización del trabajo de las unidades administrativas, la medición y optimización de las cargas de trabajo, la evaluación del desempeño, la mejora continua, la evaluación de la calidad de servicio y la orientación hacia un servicio que priorice la satisfacción y la experiencia de los usuarios.

Es fundamental implementar un sistema para gestión de las peticiones, incidencias y proyectos de los servicios administrativos a través de una herramienta común a toda la UMU.

La justificación y los resultados esperados, así como los recursos y la hoja de ruta para alcanzar dicho objetivo, se describen a continuación;

Situación de partida.

El personal de administración y servicios de la Universidad de Murcia (en adelante el PAS) está compuesto por los funcionarios/as y por personal contratado en régimen laboral que tienen encomendadas las funciones de apoyo, asistencia y asesoramiento a las autoridades académicas y administrativas, ejercicio de la gestión, administración y soporte en las diferentes áreas de actividad de la Universidad.

La gestión de dichas funciones, salvo en unidades muy concretas, se hace sin el soporte de herramientas que permitan conocer, de forma automática y objetiva, indicadores de la gestión universitaria que faciliten la optimización de los

@dministración electrónica

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento administrativo electrónico archivado por la Universidad de Murcia, según el artículo 27.3 c) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre. Su autenticidad puede ser contrastada a través de la siguiente dirección: https://sede.um.es/validador/

Firmante: FRANCISCO ANTONIO GONZALEZ DIAZ; Fecha-hora: 28/11/2022 13:21:23; Puesto/Cargo: SECRETARIO GENERAL (UNIVERSIDAD DE MURCIA); Emisor del certificado: CN=SIA SUB01,SERIALNUMBER=A82733262,OU=QUALIFIED CA,O=SISTEMAS INFORMATICOS ABIERTOS SOCIEDAD ANONIMA,C=ES;
Firmante: JOSÉ LUJAN ALCARAZ; Fecha-hora: 28/11/2022 13:27:25; Emisor del certificado: CN=AC Representación,OU=CERES,O=FNMT-RCM,C=ES;

recursos disponibles, que ofrezcan un mejor servicio a la comunidad universitaria y que den visibilidad al trabajo realizado por las personas y las unidades administrativas.

Además, nos encontramos con dificultades para identificar, por parte de los usuarios de las unidades, el punto de entrada de las peticiones, incidencias y consultas, en definitiva, de la interacción entre la unidad y sus usuarios. Eso hace que se establezcan diferentes canales no estructurados para solicitar la realización de trabajos, sin posibilidad de hacer un seguimiento de la evolución de las tareas resultantes por parte de los peticionarios.

Planteamiento de una solución

Desde la década de los 90, en ÁTICA (Área de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Aplicadas de la Universidad de Murcia) se vienen utilizando herramientas para gestionar las tareas (incidencias y peticiones) relacionadas con los servicios TIC soportados. Inicialmente se utilizó una herramienta de desarrollo propio -DUMBO- que años más tarde fue sustituida por JIRA[1].

Desde su adopción en ÁTICA, JIRA se ha convertido en una herramienta fundamental para la gestión del día a día de todas las secciones y grupos de trabajo del área. El software proporciona un interfaz sencillo y a la vez muy potente que permite, tanto a técnicos como a responsables, estar puntualmente informados del progreso de los proyectos y servicios de soporte.

[1] Jira es un producto de software propietario para la gestión de tareas. La herramienta fue desarrollada por la empresa australiana Atlassian. Inicialmente se utilizó para el desarrollo de software, sirviendo de apoyo para la gestión de requisitos, seguimiento del estado de desarrollo y más tarde para la gestión de errores. Jira puede ser utilizado para la gestión y mejora de los procesos, gracias a sus funciones para la organización de flujos de trabajo.

@dministración electrónica

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento administrativo electrónico archivado por la Universidad de Murcia, según el artículo 27.3 c) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre. Su autenticidad puede ser contrastada a través de la siguiente dirección: https://sede.um.es/validador/

Firmante: FRANCISCO ANTONIO GONZALEZ DIAZ; Fecha-hora: 28/11/2022 13:21:23; Puesto/Cargo: SECRETARIO GENERAL (UNIVERSIDAD DE MURCIA); Emisor del certificado: CN=SIA SUB01,SERIALNUMBER=A82733262,OU=QUALIFIED CA,O=SISTEMAS INFORMATICOS ABIERTOS SOCIEDAD ANONIMA,C=ES;
Firmante: JOSÉ LUJAN ALCARAZ; Fecha-hora: 28/11/2022 13:27:25; Emisor del certificado: CN=AC Representación,OU=CERES,O=FNMT-RCM,C=ES;

Desde hace unos años, el uso de JIRA se ha ido extendiendo a otras áreas y servicios administrativos de la UMU, aunque en algunas se utiliza de forma parcial para determinadas tareas.

En base a estas experiencias, la Gerencia pone en marcha el plan de implantar un sistema de gestión de peticiones y proyectos en el resto de unidades administrativas de la universidad, con esta herramienta software.

La situación actual (aplicable a cualquier unidad administrativa) y las oportunidades que brinda el proyecto de Gerencia, pueden resumirse en el siguiente cuadro de análisis de Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades DAFO:

Debilidades	**Amenazas**
✓ Importante carga de trabajo ✓ Atención multicanal (telefónica/presencial/email) sin trazabilidad ✓ Cuellos de botella ✓ Indicadores débiles y manuales	✓ Resistencia al cambio: ✓ "Me quieren controlar" ✓ Pérdida de contacto directo con los usuarios ✓ "Esto supone más trabajo"
Fortalezas	**Oportunidades**
✓ Conocimiento del negocio: alta cualificación ✓ Disponibilidad de apoyo para la implantación (experiencia y acompañamiento ÁTICA) ✓ No es una novedad para el usuario final: familiaridad con la interfaz	✓ Mejora en la experiencia de usuario: retorno de su valoración ✓ Visibilidad del trabajo realizado ✓ Trazabilidad – Control de estado del trámite – Reducción de tiempos ✓ BD de conocimiento – Normalización de tareas ✓ Indicadores y cuadros de mando automáticos ✓ Toma de decisiones informada

La actual organización del trabajo en las unidades administrativas sin la herramienta señalada presenta una serie de desventajas:

- La carga de trabajo no se puede cuantificar al no existir una medida objetiva de la misma.
- La atención de los usuarios de las unidades se realiza por diferentes canales no conectados y sin trazabilidad

@dministración electrónica

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento administrativo electrónico archivado por la Universidad de Murcia, según el artículo 27.3 c) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre. Su autenticidad puede ser contrastada a través de la siguiente dirección: https://sede.um.es/validador/

Firmante: FRANCISCO ANTONIO GONZALEZ DIAZ; Fecha-hora: 28/11/2022 13:21:23; Puesto/Cargo: SECRETARIO GENERAL (UNIVERSIDAD DE MURCIA); Emisor del certificado: CN=SIA SUB01,SERIALNUMBER=A82733262,OU=QUALIFIED CA,O=SISTEMAS INFORMATICOS ABIERTOS SOCIEDAD ANONIMA,C=ES;
Firmante: JOSÉ LUJAN ALCARAZ; Fecha-hora: 28/11/2022 13:27:25; Emisor del certificado: CN=AC Representación,OU=CERES,O=FNMT-RCM,C=ES;

- Todo ello supone aparentes cuellos de botella donde no hay medida de la dimensión del mismo (solo sabemos que existe).
- No hay datos para la toma de decisiones.
- Impide la implantación del teletrabajo al PAS.

Sin embargo, la adopción de JIRA en todas las unidades administrativas vendría reforzada por estas razones:

- Existe un conocimiento y una cultura por parte del usuario final ya que es el interfaz para las peticiones de determinadas unidades en la actualidad.
- Contamos con la experiencia y la participación de Atica para la implantación.
- El alto nivel de conocimiento del negocio, de los procesos y los flujos de trabajo por parte de las unidades harán fácil la modelización de la gestión de las peticiones.

La implantación de esta medida puede tener unos riesgos que es preciso tener en cuenta:

- La lógica resistencia al cambio que se produce cuando se intentan cambiar modelos de organización o cuando se implementa sistemas de medición de evaluación del desempeño.
- La carga administrativa inicial hasta que se logra el aprendizaje de la herramienta y se interioriza en los procesos habituales.

Pero todo ello se ve minimizado con la gran cantidad de oportunidades de mejora que se citan en el apartado siguiente.

@dministración electrónica

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento administrativo electrónico archivado por la Universidad de Murcia, según el artículo 27.3 c) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre. Su autenticidad puede ser contrastada a través de la siguiente dirección: https://sede.um.es/validador/

Firmante: FRANCISCO ANTONIO GONZALEZ DIAZ; Fecha-hora: 28/11/2022 13:21:23; Puesto/Cargo: SECRETARIO GENERAL (UNIVERSIDAD DE MURCIA); Emisor del certificado: CN=SIA SUB01,SERIALNUMBER=A82733262,OU=QUALIFIED CA,O=SISTEMAS INFORMATICOS ABIERTOS SOCIEDAD ANONIMA,C=ES;
Firmante: JOSÉ LUJAN ALCARAZ; Fecha-hora: 28/11/2022 13:27:25; Emisor del certificado: CN=AC Representación,OU=CERES,O=FNMT-RCM,C=ES;

Beneficios esperados

La implantación del sistema va a provocar una mejora en la gestión y la organización de las unidades administrativas del siguiente modo:

- Va a favorecer la normalización de tareas, ya que alimenta un historial en línea (Base de Datos de conocimiento) que va a facilitar el proceso de inventariado y catalogación.
- Dará visibilidad al trabajo realizado.
- Proporcionará información en tiempo real de las tareas que tiene encomendada la unidad, favoreciendo con ello el control del estado de los trámites en los que participa o directamente son de su competencia.
- Permitirá la comunicación bidireccional en línea con el usuario, limitando o incluso suprimiendo canales alternativos que interrumpen la labor diaria, favoreciendo con ello la mejora en la experiencia de usuario.
- Analizará el rendimiento de las personas de la unidad en base a indicadores cuantificables.
- Medirá la satisfacción del usuario en base a la evaluación de las tareas realizadas.
- Propondrá medidas de ajustes organizativos en base la medición de cargas de trabajo por grupos orgánicos o funcionales.
- Facilitará la implantación del teletrabajo.

Ventajas de la herramienta JIRA

En cuanto a la herramienta tecnológica Jira, las ventajas que aporta son:

@dministración electrónica

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento administrativo electrónico archivado por la Universidad de Murcia, según el artículo 27.3 c) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre. Su autenticidad puede ser contrastada a través de la siguiente dirección: https://sede.um.es/validador/

Firmante: FRANCISCO ANTONIO GONZALEZ DIAZ; Fecha-hora: 28/11/2022 13:21:23; Puesto/Cargo: SECRETARIO GENERAL (UNIVERSIDAD DE MURCIA); Emisor del certificado: CN=SIA SUB01,SERIALNUMBER=A82733262,OU=QUALIFIED CA,O=SISTEMAS INFORMATICOS ABIERTOS SOCIEDAD ANONIMA,C=ES;
Firmante: JOSÉ LUJAN ALCARAZ; Fecha-hora: 28/11/2022 13:27:25; Emisor del certificado: CN=AC Representación,OU=CERES,O=FNMT-RCM,C=ES;

- El funcionamiento de JIRA es sencillo y fácil de entender, a la vez que dotado de potentes funcionalidades.
- Permite usar múltiples plantillas: no solo está enfocado al desarrollo de Software. Incluye plantillas de proyectos para la Gestión de trabajo. Esta es una de las grandes ventajas de utilizar JIRA.
- Permite definir “a medida” qué campos tendrá cada tarea. Existe un conjunto de campos que no se pueden suprimir, ya que son parte del núcleo. Del mismo modo, permiten la adición de nuevos campos de diferentes características: fecha, texto, archivo, etc.
- Almacena un histórico de las acciones realizadas sobre las órdenes de trabajo. Se puede consultar qué ocurrió con cada tarea desde que se creó, sin tener que buscar la información de forma manual en diferentes fuentes. Todo lo que se registre en JIRA estará accesible en orden cronológico.
- Permite la definición “a medida” de los flujos de trabajo.
- Cada técnico de la unidad puede configurar su panel de control de acuerdo con sus necesidades, pero la información clave siempre está a su disposición.
- Permite compartir información con otros técnicos de la unidad (de forma puntual o como observadores permanentes de una tarea), y recibir resultados por e-mail.
- Facilita la colaboración entre los miembros del equipo, para que puedan planificar y darle seguimiento a las tareas y proyectos compartidos.
- Permite la adecuada distribución tareas en el equipo.
- Ofrece información actualizada, mediante informes seguros y confiables y aporta datos visuales, en tiempo real, para que el personal de la unidad pueda mejorar el rendimiento.
- Se dispone de un apartado a modo cuadro de control, en el que poder consultar la información más relevante. Permite definir qué información se va a mostrar: Número de tareas en curso, finalizadas o cuáles están por

@dministración electrónica

Código seguro de verificación: RUxFMgiU-AjmLnxOc-99CGUoji-GDsaJHJr

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento administrativo electrónico archivado por la Universidad de Murcia, según el artículo 27.3 c) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre. Su autenticidad puede ser contrastada a través de la siguiente dirección: https://sede.um.es/validador/

Firmante: FRANCISCO ANTONIO GONZALEZ DIAZ; Fecha-hora: 28/11/2022 13:21:23; Puesto/Cargo: SECRETARIO GENERAL (UNIVERSIDAD DE MURCIA); Emisor del certificado: CN=SIA SUB01,SERIALNUMBER=A82733262,OU=QUALIFIED CA,O=SISTEMAS INFORMATICOS ABIERTOS SOCIEDAD ANONIMA,C=ES;
Firmante: JOSÉ LUJAN ALCARAZ; Fecha-hora: 28/11/2022 13:27:25; Emisor del certificado: CN=AC Representación,OU=CERES,O=FNMT-RCM,C=ES;

hacer. Y, lo que es si cabe más importante, pudiendo ajustar esa información según las necesidades del momento.

En definitiva, la aplicación del presente Plan, dispondremos de **indicadores y cuadros de mando automáticos** que permitirán una **toma de decisiones informada** en el proceso de **mejora continua** del servicio prestado.

Por todo ello, la herramienta JIRA está llamada a convertirse (como ya lo es en varias unidades de la UMU) en un mecanismo indispensable para la gestión de tareas, moldeable de acuerdo con cada propósito corporativo.

Hoja de ruta

1. Proceso global

A iniciativa de la Gerencia, el pasado 24 de octubre se impartió, por parte de ÁTICA, el seminario (2022-TI-1-19-1) GESTIÓN DE PETICIONES Y PROYECTOS EN LAS ÁREAS: HERRAMIENTA JIRA dirigido a los responsables de área y servicio de las unidades administrativas de la UMU.

Los objetivos de dicho seminario fueron:

1. Conocer las posibilidades de la herramienta software JIRA para gestionar las tareas de mi unidad administrativa.
2. Identificar las necesidades de configuración de la herramienta, así como una posible hoja de ruta para su implantación.

A partir de dicha formación[2], el proceso es el siguiente:

- Por parte de la persona responsable de mayor nivel dentro de la unidad administrativa se solicita a ÁTICA el inicio del proceso.

[2] Algunas unidades ya iniciaron el proceso con anterioridad a esta formación.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento administrativo electrónico archivado por la Universidad de Murcia, según el artículo 27.3 c) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre. Su autenticidad puede ser contrastada a través de la siguiente dirección: https://sede.um.es/validador/

Firmante: FRANCISCO ANTONIO GONZALEZ DIAZ; Fecha-hora: 28/11/2022 13:21:23; Puesto/Cargo: SECRETARIO GENERAL (UNIVERSIDAD DE MURCIA); Emisor del certificado: CN=SIA SUB01,SERIALNUMBER=A82733262,OU=QUALIFIED CA,O=SISTEMAS INFORMATICOS ABIERTOS SOCIEDAD ANONIMA,C=ES;
Firmante: JOSÉ LUJAN ALCARAZ; Fecha-hora: 28/11/2022 13:27:25; Emisor del certificado: CN=AC Representación,OU=CERES,O=FNMT-RCM,C=ES;

- ÁTICA coordina la reunión de arranque de la implantación de JIRA en la unidad administrativa, estableciéndose un máximo de una reunión de arranque semanal.
- Durante la reunión de arranque, se acuerda la planificación provisional del proceso de implantación en la unidad, que se irá concretando a medida que se avance en las diferentes fases.

Para permitir una adecuada asistencia por parte de ÁTICA, se ha solicitado un PÓRTICO de operación (Operación CIDU-GERENCIA).

2. Implantación en una unidad

La implantación de JIRA en cada unidad administrativa se propone dividir en cuatro fases:

FASE 1: Lanzamiento del proyecto: plan definitivo, constitución del equipo de trabajo y configuración del sistema JIRA-Unidad administrativa.

- Personal involucrado: técnico ÁTICA, jefaturas de área, servicio y sección de la unidad.
- Resultado:
    - Propuesta inicial de configuración del sistema JIRA de la unidad.

FASE 2: Personalización del sistema JIRA-Unidad administrativa y coordinación de la formación.

- Personal involucrado: técnico ÁTICA, jefaturas de área, servicio y sección de la unidad y Centro de Formación y Desarrollo Profesional.
- Resultado:
    - Sistema configurado (inicial) y probado por parte de responsables de la unidad en representación de los diferentes perfiles.
    - Curso de formación para toda la unidad planificado con el Centro de Formación y Desarrollo Profesional.

@dministración electrónica

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento administrativo electrónico archivado por la Universidad de Murcia, según el artículo 27.3 c) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre. Su autenticidad puede ser contrastada a través de la siguiente dirección: https://sede.um.es/validador/

Firmante: FRANCISCO ANTONIO GONZALEZ DIAZ; Fecha-hora: 28/11/2022 13:21:23; Puesto/Cargo: SECRETARIO GENERAL (UNIVERSIDAD DE MURCIA); Emisor del certificado: CN=SIA SUB01,SERIALNUMBER=A82733262,OU=QUALIFIED CA,O=SISTEMAS INFORMATICOS ABIERTOS SOCIEDAD ANONIMA,C=ES;
Firmante: JOSÉ LUJAN ALCARAZ; Fecha-hora: 28/11/2022 13:27:25; Emisor del certificado: CN=AC Representación,OU=CERES,O=FNMT-RCM,C=ES;

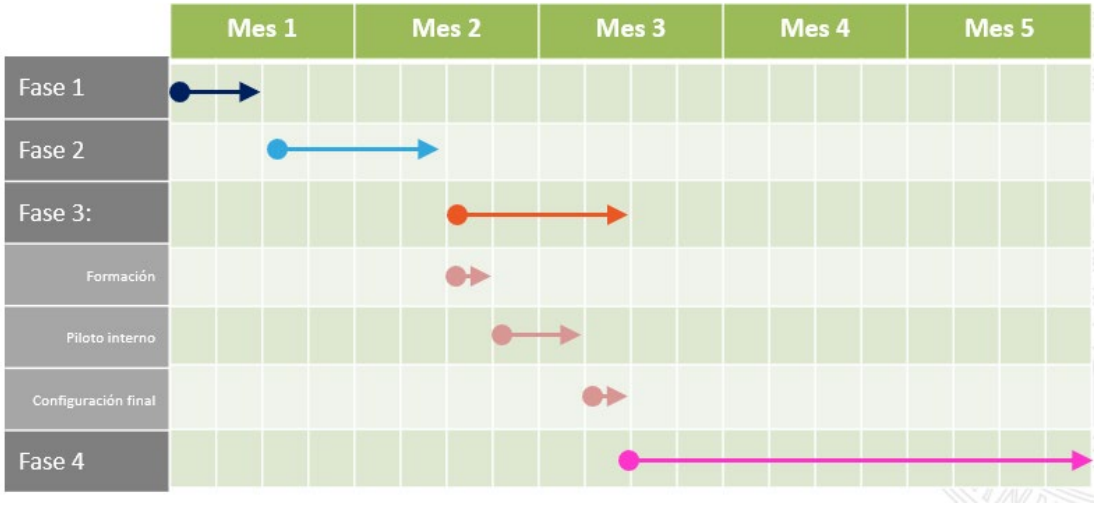
FASE 3: Formación del personal de la unidad administrativa y puesta en marcha internamente

- Personal involucrado: técnico ÁTICA, formador ÁTICA y unidad administrativa (todo el personal de la unidad).
- Resultado:
  - Personal de la unidad administrativa formado en el uso de la herramienta.
  - Piloto interno.
  - Configuración final del sistema

FASE 4: Comunicación y paso a producción de forma “pública”

- Personal involucrado: Gerencia y unidad administrativa (todo el personal).
- Entregable:
  - Sistema en producción pública.

La duración de cada una de estas fases dependerá de la complejidad y tamaño de la unidad administrativa. El cronograma previsto para una unidad tamaño medio, es el siguiente:



@dministración electrónica

Código seguro de verificación: RUxFMgiU-AjmLnxOc-99CGUoji-GDsaJHJr

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento administrativo electrónico archivado por la Universidad de Murcia, según el artículo 27.3 c) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre. Su autenticidad puede ser contrastada a través de la siguiente dirección: https://sede.um.es/validador/

Firmante: FRANCISCO ANTONIO GONZALEZ DIAZ; Fecha-hora: 28/11/2022 13:21:23; Puesto/Cargo: SECRETARIO GENERAL (UNIVERSIDAD DE MURCIA); Emisor del certificado: CN=SIA SUB01,SERIALNUMBER=A82733262,OU=QUALIFIED CA,O=SISTEMAS INFORMATICOS ABIERTOS SOCIEDAD ANONIMA,C=ES;
Firmante: JOSÉ LUJAN ALCARAZ; Fecha-hora: 28/11/2022 13:27:25; Emisor del certificado: CN=AC Representación,OU=CERES,O=FNMT-RCM,C=ES;

Gestión del cambio

Es necesario elaborar y ejecutar un **Plan de Gestión del Cambio** global, que comprenda:

- **Identificación del impacto** organizativo para la gestión de los cambios.
- Un **Plan de Comunicación Interna** dentro de la unidad, con el fin de difundir la visión, objetivos y resultados del proyecto.
- Un **Plan de Participación** que implique a los destinatarios del cambio, haciéndolos participes de la decisión y la modelización del sistema.
- Un **Plan de Formación** coordinado con Centro de Formación y Desarrollo Profesional para los miembros de la unidad administrativa.
- Un **Plan de Comunicación y Difusión** dirigido a los usuarios finales de la unidad.

@dministración electrónica

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento administrativo electrónico archivado por la Universidad de Murcia, según el artículo 27.3 c) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre. Su autenticidad puede ser contrastada a través de la siguiente dirección: https://sede.um.es/validador/

Firmante: FRANCISCO ANTONIO GONZALEZ DIAZ; Fecha-hora: 28/11/2022 13:21:23; Puesto/Cargo: SECRETARIO GENERAL (UNIVERSIDAD DE MURCIA); Emisor del certificado: CN=SIA SUB01,SERIALNUMBER=A82733262,OU=QUALIFIED CA,O=SISTEMAS INFORMATICOS ABIERTOS SOCIEDAD ANONIMA,C=ES;
Firmante: JOSÉ LUJAN ALCARAZ; Fecha-hora: 28/11/2022 13:27:25; Emisor del certificado: CN=AC Representación,OU=CERES,O=FNMT-RCM,C=ES;

UNIVERSIDAD DE MURCIA

Estado actual del proceso

Desde la implantación de JIRA en ÁTICA en 2010, algunas otras unidades lo han ido adoptando en los últimos años.

Finalizado el seminario del pasado 24 de octubre, diversas unidades administrativas han solicitado iniciar el proceso de implantación de JIRA en su unidad, encontrándose actualmente en el siguiente estado:

UNIDAD	**Reunión de arranque (inicio FASE 1)**	**Estado actual**	**Fecha de inicio pública**
ODU	Previa	IMPLANTADA	06-mar-2014
SIU	Previa	IMPLANTADA	14-dic-2014
EDITUM	Previa	IMPLANTADA	01-feb-2016
Prevención	Previa	IMPLANTADA	01-mar-2016
Biblioteca	Previa	IMPLANTADA	02-mar-2016
Gestión Económica	Previa	IMPLANTADA	05-may-2016
Protección de datos	Previa	IMPLANTADA	13-nov-2018
Docentium	Previa	IMPLANTADA	22-mar-2022
Next Generation	Previa	IMPLANTADA	29-may-2022
Servicio de Patrimonio	23-jun-2022	IMPLANTADA	29-sep-2022
Área de Recursos Humanos	05-sep-2022	FASE 2	
Área de Calidad e Innovación	05-oct-2022	FASE 3	
Asesoría Jurídica	02-nov-2022	FASE 1	
Control Interno	02-nov-2022	FASE 1	
OTRI	08-nov-2022	FASE 1	
Contratación (excluido Patrimonio)	17-nov-2022	FASE 1	
Área de Relaciones Internacionales	21-nov-2022	FASE 1	
Secretaría Facultad de Letras	29-nov-2022		
Área de Gestión Académica	13-dic-2022		
Otras unidades con implantación previa, sin uso actualmente			
Control de accesos			
Servicio de Idiomas (probablemente se integra en RRII)			

@dministración electrónica

Código seguro de verificación: RUxFMgiU-AjmLnxOc-99CGUoji-GDsaJHJr

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento administrativo electrónico archivado por la Universidad de Murcia, según el artículo 27.3 c) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre. Su autenticidad puede ser contrastada a través de la siguiente dirección: https://sede.um.es/validador/