

MAPA DE PROCESOS – SERVICIO DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES

[Aprobado por la Comisión de Calidad de fecha 18/12/2025]

PROCESOS ESTRATÉGICOS

[PC01] PLANIFICACIÓN Y ESTRUCTURA

[Qs_0102] Elaboración y seguimiento del plan anual de actuación y mejora (PAM)

[PC02] PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

[Qs_0202] Elaboración y desarrollo encuesta de satisfacción del servicio prestado en Atenea
[PRE_0201] Procedimiento de encuestas de satisfacción del servicio prestado en CAU

[PC03] SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD (SIGC)

[Qs_0502] Revisión del SIGC de la unidad/servicio

PROCESOS CLAVE

[PC04] COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN PÚBLICA

[PRC_0401] Gestión de incidencias de aplicaciones de gestión corporativas
[PRC_0402] Gestión de cambios de aplicaciones de gestión corporativas

[PC05] SERVICIOS TIC A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

[PRC_0501] Instalación y soporte de máquinas multifunción
[PRC_0502] Gestión de servicios de telefonía móvil
[PRC_0503] Alta de extensión telefónica
[PRC_0504] Gestión de peticiones de servicios del SICUZ

[PC06] SERVICIOS TIC INSTITUCIONALES

[PRC_0601] Gestión de Servidores Virtuales
[PRC_0602] Gestión de cuentas en cloud.unizar.es
[PRC_0603] Gestión de la Autenticación Centralizada

[PC10] INNOVACIÓN Y PROYECTOS TECNOLÓGICOS

[PRC_1001] Digitalización de un procedimiento o servicio administrativo previamente inventariado en el catálogo de procedimientos de la Universidad de Zaragoza

[PC09] RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES

[PRA_0901] Gestión de solicitudes de punto de conexión y obra menor del sistema de cableado estructurado

[PC11] DOCUMENTACIÓN DEL SIGC

[Qs_1501] Elaboración, aprobación, seguimiento y revisión de las cartas de servicios
[IT_001] Instrucción técnica para elaborar los procedimientos del SIGC

[PC12] INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO TIC

[PRA_1201] Compra equipamiento homologado

EXPECTATIVAS

- Órganos de gobierno Unizar
- Estudiantado
- PTGAS
- PDI
- Egresados
- Empleadores

SATISFACCIÓN

- Órganos de gobierno Unizar
- Estudiantado
- PTGAS
- PDI
- Egresados
- Empleadores