



Índice

1. OBJETO2

2. ALCANCE2

 2.1. Ámbito material (y/o subjetivo):2

 2.2. Hitos de inicio y fin:2

3. NORMATIVA2

4. DEFINICIONES2

5. RESPONSABLES [ordenados alfabéticamente]3

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO3

 6.1 Resumen de actuaciones4

7. DIAGRAMA DE FLUJO5

8. SEGUIMIENTO6

 Indicadores del procedimiento6

9. REGISTRO Y ARCHIVO6

Tabla de cambios:

Nº revisión	Fecha	Modificación
v1.0	28/10/2025	Edición inicial

- Elaborado por: Javier Luna Cerdán Director del Área de Aplicaciones
- Aprobado por: Vicegerencia de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación

8e4339faa95eab779be9231fbf84c5e5

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/8e4339faa95eab779be9231fbf84c5e5>

CSV: 8e4339faa95eab779be9231fbf84c5e5	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 1 / 6	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
JAVIER LUNA Cerdán	Director del Área de Aplicaciones	19/02/2026 10:27:00	
PASCUAL MARCELINO PEREZ SANCHEZ	Vicegerente de Tecnologías de la Información y Comunicación	19/02/2026 10:28:00	



1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es describir el proceso general de tratamiento de las incidencias técnicas que se produzcan en los servicios ofrecidos por el Servicio de Informática y Comunicaciones en su catálogo de servicios.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a los usuarios de toda la comunidad universitaria: Personal Técnico, de Gestión, Administración y Servicios, Personal Docente e Investigador, estudiantado u otras personas con vinculación universitaria.

En este documento se definen los destinatarios, el papel que desempeña cada uno de los actores y las fases del mismo.

2.1. *Ámbito material (y/o subjetivo):*

Detalla el procedimiento de atención a incidencias detectadas durante el uso de las aplicaciones de gestión y servicios universitarios ofrecidos por el SICUZ, así como la resolución de consultas y el soporte técnico necesario, para correcta utilización de los mismos.

El tratamiento de consultas y soporte a usuarios respecto al funcionamiento de aplicaciones y servicios corresponde a la unidades responsables funcionales de dichos servicios, mientras que el SICUZ atiende aquellas incidencias de componente más técnico. Estas últimas son el objeto de este procedimiento.

2.2. *Hitos de inicio y fin:*

El proceso se inicia mediante el registro de un parte o ticket de incidencia en el Centro de Atención a Usuarios (CAU) de la universidad.

En determinados casos, dada la estrecha relación y trabajo entre los equipos técnicos y funcionales, las incidencias se pueden notificar vía correo electrónico a los responsables técnicos de las aplicaciones. En estos casos el circuito de resolución es el mismo, aunque lo deseable es dejarlas registradas en el propio CAU.

Finaliza una vez que se ha resuelto, tras el cierre del correspondiente parte.

3. NORMATIVA

La normativa de aplicación a este procedimiento se encuentra disponible en el siguiente enlace:

<https://sicuz.unizar.es/normativa>

4. DEFINICIONES

Aplicación de gestión corporativa: sistema informático que integra y administra de forma centralizada los procesos administrativos, académicos y operativos de la Universidad

Incidencia: cualquier interrupción inesperada en el funcionamiento normal de un servicio o producto, o cualquier evento que reduce su calidad, como un fallo, un problema técnico o una consulta de un usuario.

Usuario solicitante: persona que requiere al Servicio de Informática y Comunicaciones ayuda o soporte técnico para la resolución de una incidencia.

Centro de Atención a Usuarios (CAU): servicio o plataforma a través de la cual se proporciona soporte técnico y asistencia a los usuarios. Proporciona un canal de comunicación centralizado que permite registrar los partes o tickets, así como su evolución, y facilita su seguimiento.



8e4339faa95eab779be9231fbf84c5e5

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/8e4339faa95eab779be9231fbf84c5e5>



Equipo técnico: persona o grupo de personas del SICUZ con capacidad para responder las incidencias que surjan en una aplicación o servicio determinado.

Equipo de desarrollo: persona o grupo de personas del SICUZ encargado del desarrollo de software, responsables de implementar las correcciones necesarias para la resolución de las incidencias que se produzcan. Habitualmente consta de un Jefe de Proyectos y uno o más programadores.

Gestión de cambios de aplicaciones: proceso estructurado para planificar, evaluar, implementar y controlar las modificaciones que deban producirse en el software de aplicaciones.

5. RESPONSABLES [ordenados alfabéticamente]

- Usuario solicitante (PTGAS/PDI/Estudiante/Vinculado).
- Centro de Atención a Usuarios (CAU): plataforma para la gestión y seguimiento de incidencias.
- Equipo técnico del SICUZ: personal del SICUZ con capacidad para prestar soporte técnico y responder a incidencias.
- Equipo de desarrollo del SICUZ: personal del SICUZ con responsabilidad técnica sobre un servicio, con capacidad para aplicar los desarrollos correctivos necesarios. En ocasiones coincidirá con el equipo técnico. Puede precisar de la intervención de otros equipos del SICUZ. Cuando el desarrollador del servicio sea un proveedor externo, este equipo será el encargado de la interlocución necesaria a nivel técnico con la empresa.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

El procedimiento se estructura en las siguiente fases principales:

1. Registro de una incidencia y apertura de ticket
2. Clasificación y asignación al equipo técnico
3. Ampliación de información si es necesario y diagnóstico
4. Solución, corrección si procede y documentación
5. Respuesta y cierre del ticket

6.1 Resumen de actuaciones

Responsable	Acción
Usuario solicitante	Registra una incidencia o solicitud de soporte en el CAU mediante la apertura de un ticket.
Técnico especialista del Área correspondiente	En un primer nivel de atención, clasifica el ticket y valora si existe una solución conocida o respuesta directa a la demanda del usuario (por ejemplo, mediante una FAQ), en cuyo caso responde directamente.
Técnico especialista del Área correspondiente	En caso contrario, asigna el ticket al equipo técnico del SICUZ adecuado en función de la naturaleza de la demanda.
Técnico especialista del Área correspondiente	Analiza la incidencia y hace un diagnóstico. Recaba más información del usuario si es necesario. Si el ticket es una consulta o la incidencia no se ha producido por un error de la aplicación, la resuelve. En caso de que sea necesario corregir el software, pasa al equipo de desarrollo.



8e4339faa95eab779be9231fbf84c5e5

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/8e4339faa95eab779be9231fbf84c5e5>



Universidad
Zaragoza

Gestión de incidencias de aplicaciones de gestión
corporativas

Código: PRC_0401

Versión: 1.0

Fecha: noviembre 2025

Página 4 de 6

Responsable	Acción
Jefe de Proyectos del Área correspondiente	Recibe una incidencia que implica la modificación del software de una aplicación. Mediante el proceso de gestión de cambios, se evalúa su criticidad e impacto, se prioriza, planifica y se resuelve en tiempo y forma
Jefe de Proyectos del Área correspondiente	Una vez resuelto el ticket, responde al usuario y documenta la incidencia.
Unidad solicitante	Valida la solución.
Técnico y Jefe de Proyectos del Área correspondiente	Cierra el ticket, notifica al usuario y da por concluido el proceso.



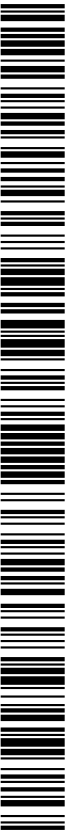
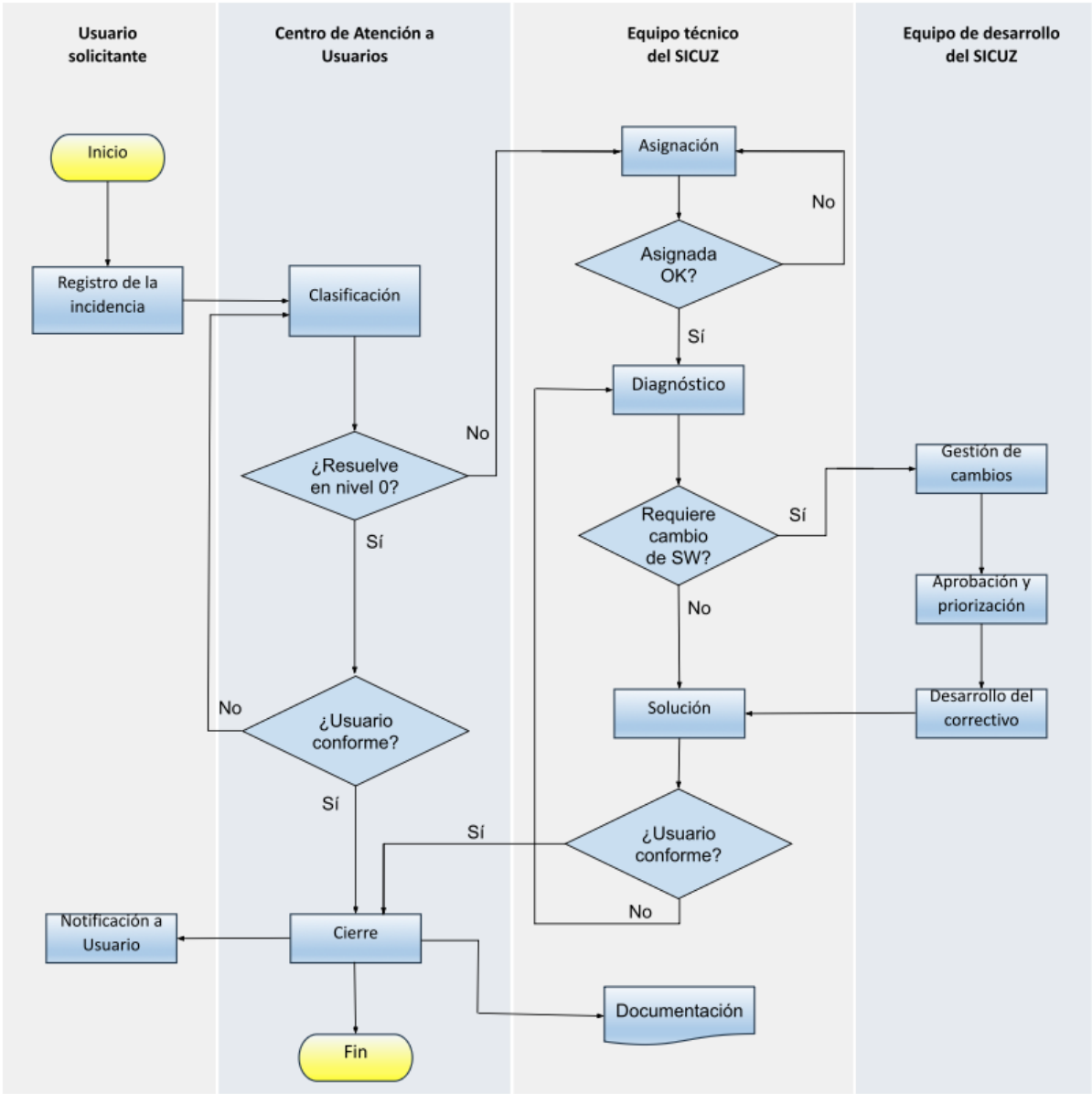
8e4339faa95eab779be9231fbf84c5e5

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/8e4339faa95eab779be9231fbf84c5e5>

CSV: 8e4339faa95eab779be9231fbf84c5e5	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 4 / 6	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
JAVIER LUNA CERDÁN	Director del Área de Aplicaciones	19/02/2026 10:27:00	
PASCUAL MARCELINO PEREZ SANCHEZ	Vicegerente de Tecnologías de la Información y Comunicación	19/02/2026 10:28:00	



7. DIAGRAMA DE FLUJO



8e4339faa95eab779be9231fbf84c5e5
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/8e4339faa95eab779be9231fbf84c5e5>

CSV: 8e4339faa95eab779be9231fbf84c5e5	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 5 / 6	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
JAVIER LUNA CERDÁN	Director del Área de Aplicaciones	19/02/2026 10:27:00	
PASCUAL MARCELINO PEREZ SANCHEZ	Vicegerente de Tecnologías de la Información y Comunicación	19/02/2026 10:28:00	



8. SEGUIMIENTO

Indicadores del procedimiento

Anualmente, se hará un seguimiento de los siguientes indicadores de procedimiento:

- Tiempo de respuesta a una incidencia:
 - Descripción del indicador: mide el número de días que pasan desde que una incidencia llega al equipo técnico hasta que obtiene una primera respuesta.
 - Forma de obtención: Estadísticas del Centro de Atención a Usuarios.
 - Responsable: Secretaria Vicegerencia de Tecnologías de la Información y de la Comunicación
 - Valor a alcanzar: menor o igual a dos días

El seguimiento de los indicadores se realizará con la herramienta Excel normalizada proporcionada por el Área de Calidad y Mejora de la Inspección General de Servicios.

9. REGISTRO Y ARCHIVO

Todos los registros asociados se conservarán en el sistema CAU, de acuerdo con la normativa de conservación de documentos de la Universidad de Zaragoza.

8e4339faa95eab779be9231fbf84c5e5
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/8e4339faa95eab779be9231fbf84c5e5>

CSV: 8e4339faa95eab779be9231fbf84c5e5	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 6 / 6	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
JAVIER LUNA CERDÁN	Director del Área de Aplicaciones	19/02/2026 10:27:00	
PASCUAL MARCELINO PEREZ SANCHEZ	Vicegerente de Tecnologías de la Información y Comunicación	19/02/2026 10:28:00	