



Índice

1. OBJETO	2
2. ALCANCE	2
2.1. <i>Ámbito material (y/o subjetivo):</i>	2
2.2. <i>Hitos de inicio y fin:</i>	2
3. NORMATIVA	2
4. DEFINICIONES	2
<i>Técnico SICUZ:</i> personal encargado de la instalación, configuración y mantenimiento de los equipos multifunción.	2
5. RESPONSABLES [ordenados alfabéticamente]	2
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	2
6.1 <i>Resumen de actuaciones</i>	3
7. DIAGRAMA DE FLUJO	4
8. SEGUIMIENTO	4
<i>Indicadores del procedimiento</i>	4
9. REGISTRO Y ARCHIVO	5

Tabla de cambios:

Nº revisión	Fecha	Modificación
v1.0		Edición inicial

- Elaborado por: José Alberto Royo Ratia, Director del Área de Administración y Coordinación de la Contratación TIC.
- Aprobado por: Vicegerencia de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación





1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es describir las distintas actuaciones incluidas en el proceso de instalación, gestión y soporte técnico de las máquinas multifunción (impresoras, fotocopiadoras y escáneres) utilizadas en la Universidad de Zaragoza, asegurando su correcto funcionamiento, disponibilidad y seguridad dentro de la infraestructura de Tecnologías de la Información y de la Comunicación institucional.

2. ALCANCE

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

Este procedimiento aplica a todos los trabajadores y unidades administrativas, centros y servicios de la Universidad de Zaragoza que disponen de equipos multifunción integrados en la red corporativa gestionada por el Servicio de Informática y Comunicaciones o que desean instalar un equipo nuevo.

2.2. *Hitos de inicio y fin:*

El proceso se inicia mediante una solicitud de instalación o soporte recibida a través de los canales oficiales (portal de soporte o CAU) y finaliza con la confirmación de la correcta instalación o resolución de la incidencia, con cierre del parte técnico en el sistema de gestión.

3. NORMATIVA

La normativa de aplicación a este procedimiento se encuentra disponible en el siguiente enlace: <https://sicuzhttps://sicuz.unizar.es/soporte-equipamiento-puesto-de-trabajo/gestion-de-impresoras-de-red/gestion-de-impresoras-de-red>.

4. DEFINICIONES

Máquina multifunción: equipo que integra funciones de impresión, copia y escaneo que está asociado a un procedimiento de contratación gestionado por el Servicio de Informática y Comunicaciones de la Universidad de Zaragoza y que se encuentra integrado en el servicio de impresión proporcionado a los trabajadores de la Universidad de Zaragoza.

Usuario solicitante: persona que requiere instalación o soporte de un equipo multifunción.

Proveedor de servicio: personal encargado de la instalación, configuración y mantenimiento de los equipos multifunción asociado a la empresa contratista.

5. RESPONSABLES [ordenados alfabéticamente]

- Personal del Área de Administración y Coordinación de la Contratación TIC.
- Unidad solicitante (PTGAS/PDI)
- Proveedor de servicio asociado al contrato de suministro y gestión del servicio de impresión

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

El procedimiento se estructura en tres fases principales:

1. Petición de información (opcional)
2. Solicitud de instalación firmada por el responsable de la Unidad de Planificación que asumirá los gastos.
3. Instalación por la empresa contratista.
4. Aceptación de la instalación por el usuario.
5. Cierre de la petición de soporte

CSV: 03e4886cfddb09e8168319418661e3dc

Firmado electrónicamente por

JOSE ALBERTO ROYO RATIA

PASCUAL MARCELINO PEREZ SANCHEZ

Organismo: Universidad de Zaragoza

Cargo o Rol

Director del área de administración y coordinación de
contratación TICVicegerente de Tecnologías de la Información y
Comunicación

Página: 2 / 5

Fecha

17/02/2026 08:13:00

17/02/2026 09:03:00



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/03e4886cfddb09e8168319418661e3dc>

03e4886cfddb09e8168319418661e3dc



6.1 Resumen de actuaciones

Responsable	Acción
Unidad solicitante	Solicita la instalación o soporte del equipo multifunción mediante el portal de soporte (CAU).
Área de Administración y Coordinación de la Contratación TIC	Valida la solicitud, planifica la actuación y realiza la solicitud de instalación/configuración del equipo al contratista.
Proveedor de servicio	Realiza la instalación y configuración del equipamiento suministrado.
Área de Administración y Coordinación de la Contratación TIC	Solicita la validación de la instalación al solicitante
Unidad solicitante	Valida la instalación realizada.
Área de Administración y Coordinación de la Contratación TIC	Da por finalizado el suministro del equipo multifunción.



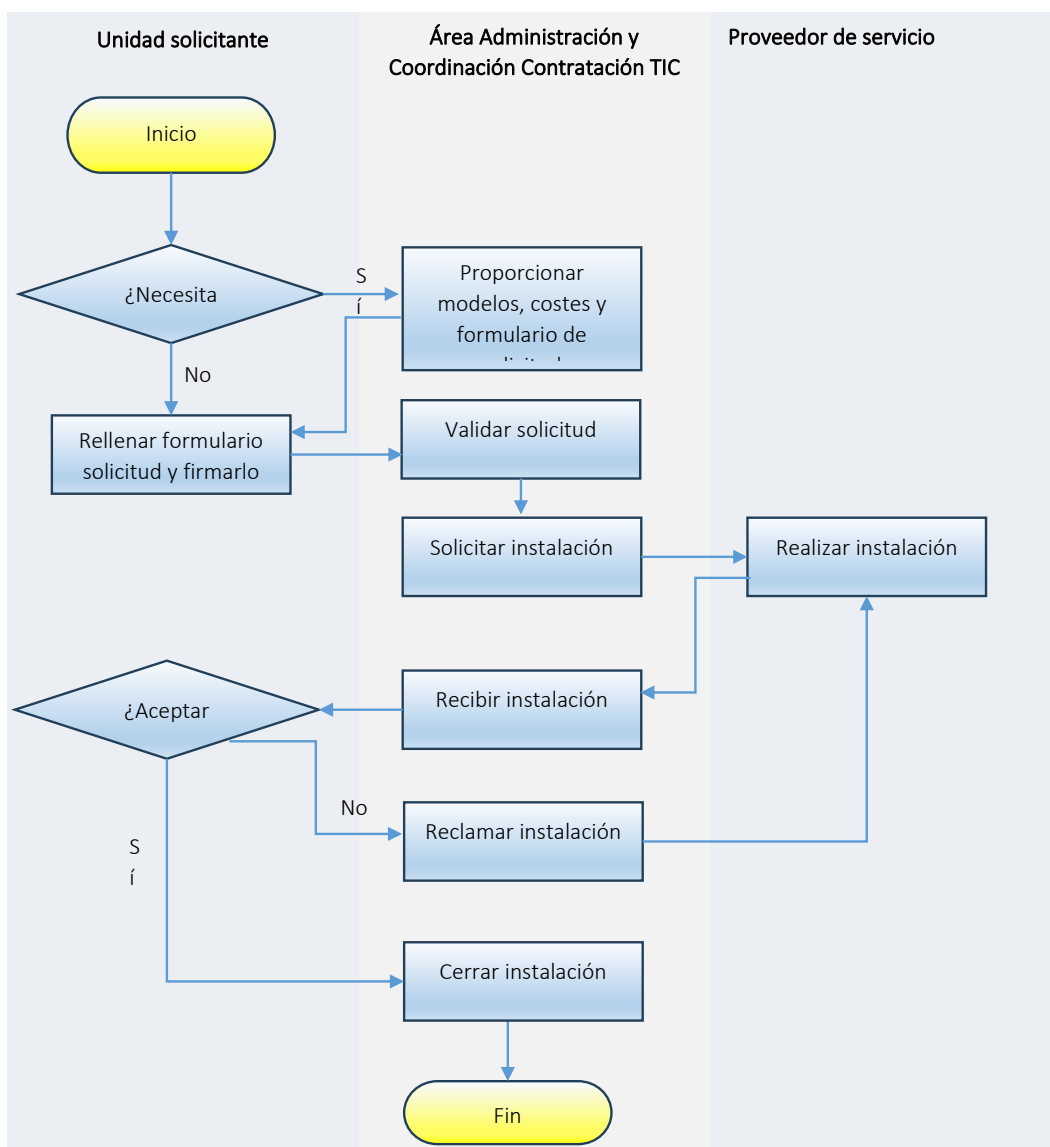
03e4886cfddb09e8168319418661e3dc

 Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/03e4886cfddb09e8168319418661e3dc>

CSV: 03e4886cfddb09e8168319418661e3dc	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 3 / 5	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
JOSE ALBERTO ROYO RATIA	Director del área de administración y coordinación de contratación TIC	17/02/2026 08:13:00	
PASCUAL MARCELINO PEREZ SANCHEZ	Vicegerente de Tecnologías de la Información y Comunicación	17/02/2026 09:03:00	



6. DIAGRAMA DE FLUJO



8. SEGUIMIENTO

Indicadores del procedimiento

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

— Encuesta de satisfacción del usuario:

- Descripción del indicador: después de la instalación del equipo multifunción se consultará al usuario mediante el sistema de encuestas ATENEA que permite valorar su satisfacción de 1 a 5.
- Forma de obtención: acceso a ATENEA y obtención del grado de satisfacción
- Responsable: Secretaria Vicegerencia de Tecnologías de la Información y de la Comunicación



03e4886cfddb09e8168319418661e3dc

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/03e4886cfddb09e8168319418661e3dc>

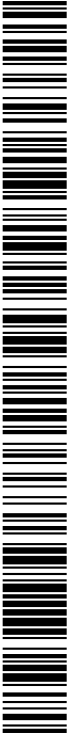


— Valor a alcanzar: 4

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.



03e4886cfddb09e8168319418661e3dc

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/03e4886cfddb09e8168319418661e3dc>

CSV: 03e4886cfddb09e8168319418661e3dc	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 5 / 5	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
JOSE ALBERTO ROYO RATIA	Director del área de administración y coordinación de contratación TIC	17/02/2026 08:13:00	
PASCUAL MARCELINO PEREZ SANCHEZ	Vicegerente de Tecnologías de la Información y Comunicación	17/02/2026 09:03:00	