



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
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 Rati, Director del Área de Administración y Coordinación de la Contratación TIC.
- Aprobado por: Vicegerencia de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación



cbf26c2687cd4bf0d8330b85bc821305

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/cbf26c2687cd4bf0d8330b85bc821305>



1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es describir las distintas actuaciones incluidas en la gestión de los servicios de telefonía móvil de la Universidad de Zaragoza, garantizando la reposición de terminales, configuración de líneas, una utilización eficiente, segura y conforme a la normativa vigente de los recursos de comunicaciones móviles institucionales.

2. ALCANCE

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

Este procedimiento aplica a todas las unidades, centros, servicios y personal de la Universidad de Zaragoza que dispongan o soliciten líneas de telefonía móvil gestionadas por el Servicio de Informática y Comunicaciones.

2.2. *Hitos de inicio y fin:*

El proceso se inicia mediante una solicitud de alta, modificación, o incidencia relacionada con el servicio de telefonía móvil a través de los canales oficiales (portal de soporte o CAU) y finaliza con la correcta activación, modificación o resolución del servicio y 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://sicuz.unizar.es/comunicaciones/telefonía/telefonía-inicio>.

4. DEFINICIONES

Línea móvil institucional: línea gestionada por el servicio de telefonía móvil contratado por la Universidad de Zaragoza con cargo a sus presupuestos y destinado a fines profesionales.

Usuario autorizado: miembro del personal (PAS/PDI) al que se le asigna una línea móvil institucional para el desempeño de sus funciones.

Proveedor de servicios móviles: empresa adjudicataria del contrato corporativo de telefonía móvil.

Usuario solicitante: persona que requiere al Servicio de Informática y Comunicaciones la provisión de una línea y/o terminal móvil en nombre propio o para un superior jerárquico.

5. RESPONSABLES [ordenados alfabéticamente]

- Personal del Área de Administración y Coordinación de la Contratación TIC.
- Personal del Área de Comunicaciones
- Unidad solicitante (PAS/PDI autorizado)
- Proveedor de servicios de telefonía móvil

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

El procedimiento se estructura en tres fases principales:

1. Petición de información (opcional)
2. Solicitud de suministro de terminal móvil o servicios de instalación o configuración de una línea móvil institucional.
3. Solicitud de suministro del terminal o de los servicios de configuración a la empresa contratista.

CSV: cbf26c2687cd4bf0d8330b85bc821305

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/cbf26c2687cd4bf0d8330b85bc821305>



4. Confirmación de la modificación o alta de la línea móvil institucional y/o entrega del terminal móvil solicitado por el personal del Área de Administración y Coordinación de la Contratación TIC.
5. Cierre de la petición de soporte.

6.1 Resumen de actuaciones

Responsable	Acción
Unidad solicitante	Solicitud de alta o modificación de línea móvil y/o suministro de terminal móvil mediante el portal de soporte (CAU).
Director del Área de Administración y Coordinación de la Contratación TIC	Se valida la solicitud asociada a la línea móvil institucional y se traslada la petición al proveedor de servicio.
Proveedor de servicio	Realiza la configuración de la línea móvil institucional requerida y/o el suministro del terminal móvil solicitado.
Director del Área de Administración y Coordinación de la Contratación TIC	Se comunica al usuario la modificación de la configuración de la línea móvil y/o se suministra el terminal móvil solicitado.
Unidad solicitante	Valida el alta, configuración y/o suministro realizados.
Director del Área de Administración y Coordinación de la Contratación TIC	Da por finalizado el suministro del equipo multifunción.



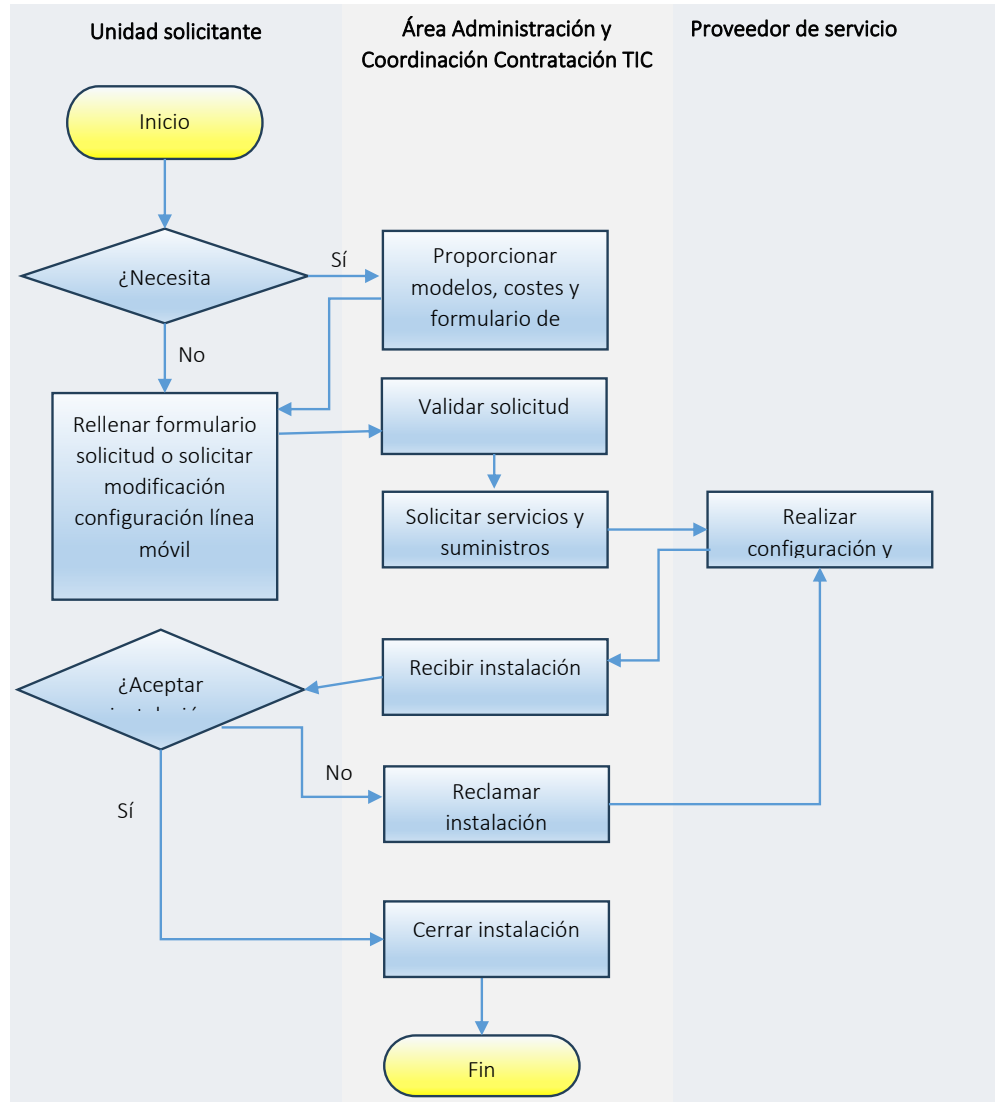
cbf26c2687cd4bf0d8330b85bc821305

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/cbf26c2687cd4bf0d8330b85bc821305>

CSV: cbf26c2687cd4bf0d8330b85bc821305	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	



7. 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 solicitud de servicio o suministro asociado a una línea móvil 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: Secretaría Vicegerencia de Tecnologías de la Información y de la Comunicación
- 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.



cbf26c2687cd4bf0d8330b85bc821305

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/cbf26c2687cd4bf0d8330b85bc821305>

CSV: cbf26c2687cd4bf0d8330b85bc821305	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	