



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	3
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	3
6.1 <i>Resumen de actuaciones</i>	3
7. DIAGRAMA DE FLUJO	4
8. SEGUIMIENTO	5
<i>Indicadores del procedimiento</i>	5
9. REGISTRO Y ARCHIVO	5

Tabla de cambios:

Nº revisión	Fecha	Modificación
v1.0	5/11/2025	Edición inicial

- Elaborado por: Miguel Ángel Navarro Gómez Director del Área de Servicios de la Red
- Aprobado por: Vicegerencia de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación

CSV: 5463e2937770628ea37efe3c13af61bf	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 1 / 5	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MIGUEL ANGEL NAVARRO GÓMEZ	Director del Área de Servicios de Red	19/02/2026 14:37:00	
PASCUAL MARCELINO PEREZ SANCHEZ	Vicegerente de Tecnologías de la Información y Comunicación	19/02/2026 14:40:00	



1. OBJETO

El proceso de Gestión y mantenimiento de usuarios y cuentas colaborativas en el sistema cloud corporativo de almacenamiento, describe las distintas actuaciones que se realizan para gestionar las cuentas personales de los usuarios que acceden al servicio, así como de las cuentas colaborativas creadas bajo demanda para el uso compartido de un mismo espacio por varios usuarios.

2. ALCANCE

2.1. Ámbito material (y/o subjetivo):

El ámbito de aplicación de este proceso se extiende a todos los usuarios de la comunidad universitaria pertenecientes a los colectivos PDI y PTGAS. En determinados casos y tras petición de un responsable, se puede ocasionalmente crear cuentas para estudiantes que necesiten acceder a datos almacenados en la nube.

Incluye altas, bajas, modificaciones y cambio de titularidad de todas las cuentas de los usuarios que acceden al servicio

Se gestiona también el espacio asignado a las distintas cuentas. Siendo un espacio fijo y no ampliable el de las cuentas personales, mientras que el de las cuentas colaborativas puede modificarse a petición del usuario responsable, según necesidades del grupo de trabajo.

2.2. Hitos de inicio y fin:

El proceso en el caso de las cuentas personales es automático. Las cuentas se actualizan diariamente con los datos de RRHH, mediante la ejecución de varios scripts. El proceso de solicitud de una cuenta colaborativa o de una cuenta para estudiantes, se inicia mediante una solicitud a través de los canales oficiales (CAU). En ella se deben indicar una serie de datos solicitados por el responsable de Cloud y necesarios para crear los distintos tipos de cuentas. El proceso finaliza con el cierre del ticket CAU en caso de solicitudes de cuentas colaborativas o con la recepción de la confirmación de ejecución de las acciones automáticas de los procesos de cuentas personales.

3. NORMATIVA

La normativa que se debe aplicar a este proceso es:

Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad: <https://www.boe.es/buscar/pdf/2022/BOE-A-2022-7191-consolidado.pdf>

Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales: <https://www.boe.es/eli/es/lo/2018/12/05/3/dof/spa/pdf>

Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica: <https://www.boe.es/buscar/pdf/2010/BOE-A-2010-1331-consolidado.pdf>

4. DEFINICIONES

Cloud: Espacio de trabajo colaborativo para compartir archivos

Usuario solicitante: persona que requiere acceso al servicio en la nube

Cuenta personal de usuario: Cuenta que todo el personal PDI y PTGAS de la Universidad tiene a su disposición para hacer uso libre de ella.

Cuenta de estudiante: igual que las cuentas de usuario, pero creadas a demanda. Al año son borradas, a no ser que el responsable indique lo contrario.

Cuenta Gestor o cuenta Colaborativa: Cuenta solicitada por un usuario para gestionar un espacio común





para un grupo de trabajo.

5. RESPONSABLES

- Personal del Área de Servicios de la Red
- De la Vicegerencia de RRHH la Sección de P.A.S y la Sección de Gestión de P.D.I.
- Usuario solicitante (PTGAS/PDI)

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

El procedimiento varía según el tipo e cuenta a gestionar. Cuenta

personal de usuario:

- Gestión automática diaria mediante la ejecución de scripts que sincronizan los datos con los existentes en RRHH.
- Se darán de baja o alta usuarios según la situación en la que se encuentren en RRHH. Los usuarios que cesen su relación laboral con la Universidad, serán suspendidos, no pudiendo acceder a Cloud, a partir del día siguiente del cese. Sin embargo, su cuenta de usuario no se borra, se mantiene "suspendida", de modo que, si el usuario se vuelve a incorporar, encontraría su cuenta con el mismo contenido.

Cuenta Gestor o colaborativa:

- Solicitud de la cuenta a través del CAU, adjuntando datos necesarios para su creación.
- Creación del alojamiento por parte del responsable del servicio y según las especificaciones de la solicitud.
- Envío de correo con los datos de la cuenta creada e instrucciones, manuales y enlaces de ayuda para comenzar a trabajar.
- Asistencia por parte del responsable de cloud a cualquier duda o problema posterior que pudiera surgir.

Cuenta de Estudiante:

- Solicitud a través del CAU de la cuenta para estudiantes. Debe ser solicitada por persona que se responsabilicen del mismo.

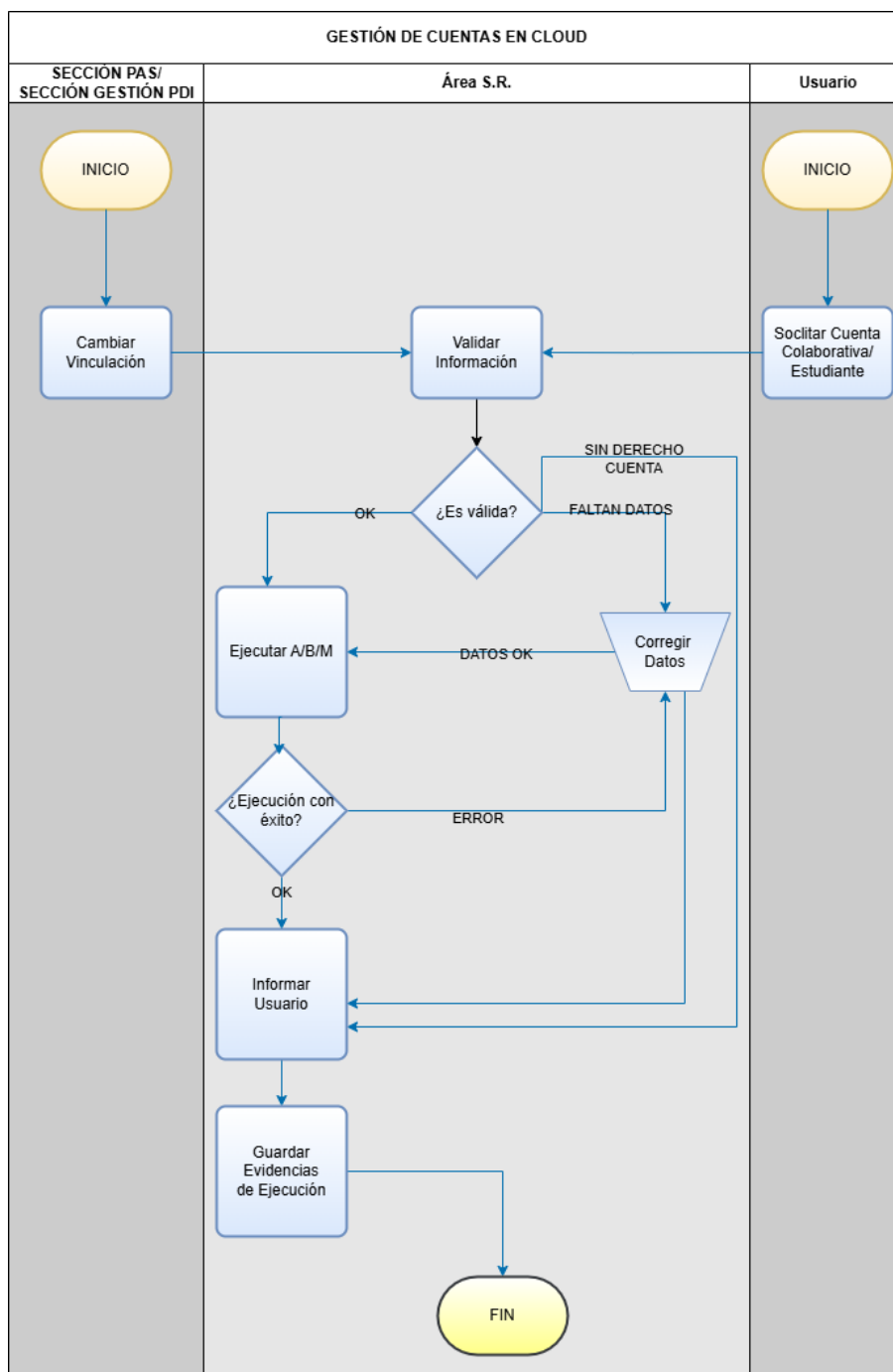
6.1 Resumen de actuaciones

Responsable	Acción
Sección de P.A.S y la Sección de Gestión de P.D.I.	Consolida en las aplicaciones de recursos humanos los cambios en la vinculación del personal de la universidad.
Usuario solicitante	Solicita la creación de la cuenta colaborativa (Gestor) o de estudiante desde el portal de soporte (CAU).
Programador del Área de Servicios de la Red	Recibe la solicitud, valida la información recibida y la completa o corrige en caso necesario. Crea la cuenta según especificaciones indicadas.
Programador del Área de Servicios de la Red	Se lo comunica al usuario, enviando junto a los datos de la cuenta, manuales, enlaces de ayuda y condiciones del servicio.
Usuario solicitante	Recibe información de la cuenta e instrucciones y comienza a utilizarla
Programador del Área de Servicios de la Red	Cierra el ticket, si existe, y se guardan diariamente las evidencias de la realización de las actuaciones dando por finalizado el proceso. Quedando disponible para cualquier consulta o problema que surja al utilizar la cuenta.





7. DIAGRAMA DE FLUJO



5463e2937770628ea37efe3c13af61bf

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/5463e2937770628ea37efe3c13af61bf>



8. SEGUIMIENTO

Indicadores del procedimiento

Se hará un seguimiento de los siguientes indicadores de procedimiento:

1. Tasa de Cobertura del Servicio al Personal PDI y PTGAS. Con el objeto de garantizar el acceso al servicio cloud.unizar.es para todo el personal PDI y PTGAS se mide de forma trimestral considerando positivo los mayores valores del indicador:
 - Descripción del indicador: mide el porcentaje de personal de la entidad en activo que están dados de alta en cloud.unizar.es.
 - Forma de obtención: Revisión periódica de los datos extraídos de las aplicaciones de RRHH frente a los datos de usuarios de cloud.unizar.es
 - Responsable: Área de Servicios de la Red.
 - Valor a alcanzar: 90%

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.

CSV: 5463e2937770628ea37efe3c13af61bf

Firmado electrónicamente por

MIGUEL ANGEL NAVARRO GÓMEZ

PASCUAL MARCELINO PEREZ SANCHEZ

Organismo: Universidad de Zaragoza

Cargo o Rol

Director del Área de Servicios de Red
Vicegerente de Tecnologías de la Información y
Comunicación

Página: 5 / 5

Fecha

19/02/2026 14:37:00

19/02/2026 14:40:00



5463e2937770628ea37efe3c13af61bf

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/5463e2937770628ea37efe3c13af61bf>