



Índice

1. OBJETO	2
2. ALCANCE	2
3. NORMATIVA	2
4. DEFINICIONES	2
5. RESPONSABLES [ordenados alfabéticamente]	2
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	2
7. DIAGRAMA DE FLUJO	3
8. SEGUIMIENTO	3
<i>Indicadores del procedimiento</i>	4
9. REGISTRO Y ARCHIVO	4

Tabla de cambios:

Nº revisión	Fecha	Modificación
v1.0		Edición inicial

- Elaborado por: María Carmen Gracia Arrabal Secretaria de las TIC
- Aprobado por: Vicegerencia de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación





1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es describir los pasos que se realizan para recabar los datos de satisfacción de los grupos de interés de nuestro Servicio a través de las encuestas que cumplimentas cuando se resuelven las incidencias que se tramitan en nuestro Centro de Atención a Usuarios (CAU)

Este procedimiento está clasificado como Estratégico.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todos los tickets abiertos en CAU relacionados con el SICUZ.

3. NORMATIVA

La normativa aplicable a este procedimiento es la siguiente.

- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. Nueva Ley Orgánica aprobada en cumplimiento del RGPD.
- Plan General de Gestión y Mejora de la Calidad de los Servicios

4. DEFINICIONES

CAU: Centro de Atención a Usuarios) es la aplicación de la Universidad de Zaragoza a través de la que se da soporte a todos los tipos de incidencias que tienen los usuarios con las TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación) abarcando desde la compra de equipamiento informático y telefónico hasta los diferentes problemas que pueden surgir en el uso de las TIC a todos los niveles.

Ticket: Es la solicitud de soporte técnico que se genera cuando un usuario registra una incidencia en la aplicación CAU. Cada uno tiene un número único que se puede usar para rastrear el progreso y las respuestas de los técnicos online.

Agente: Tramitadores que tienen acceso a la aplicación CAU para proceder a resolver las incidencias de los usuarios.

Estado de un Ticket: El estado de un ticket se refiere al momento en el que se encuentra la tramitación del mismo, puede estar pendiente de documentación, pendiente de respuesta etc. Cuando se procede a cerrarlo se da como resuelto.

5. RESPONSABLES [ordenados alfabéticamente]

- Responsable del Área de Administración Electrónica
- Responsable del Área de Usuarios del SICUZ
- Personal autorizado para la gestión de encuestas

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Este procedimiento da comienzo cuando un ticket de CAU es solucionado por el Agente que lo ha tramitado y el usuario recibe un correo, que se genera automáticamente, en el que se le comunica que se da por resuelto su ticket y se le invita a rellenar una breve encuesta de satisfacción facilitándole en el mismo correo un enlace que le lleva directamente a la encuesta.

Existen encuestas cumplimentadas y archivadas en la Sede Electrónica desde el día que se implantó CAU en febrero de 2023 hasta la fecha actual.

CSV: 99f79b4bcf0f5262512d596c1e92ac94

Firmado electrónicamente por

MARIA CARMEN GRACIA ARRABAL

PASCUAL MARCELINO PEREZ SANCHEZ

Organismo: Universidad de Zaragoza

Cargo o Rol

Secretaria de la Vicegerencia de las TIC
Vicegerente de Tecnologías de la Información y
Comunicación

Página: 2 / 4

Fecha

19/02/2026 13:27:00

19/02/2026 14:40:00





Esta encuesta se encuentra en la Sede Electrónica de la Universidad de Zaragoza, el usuario puede valorar de 1 a 5 su satisfacción con el servicio e incluso realizar un comentario sobre la resolución de su incidencia si lo desea.

Estas encuestas se almacenan en el sistema y pueden ser analizadas periódicamente por el personal autorizado para la gestión de encuestas del SICUZ con el fin de:

- Medir el nivel de satisfacción de los usuarios de CAU
- Análisis de encuestas para elaborar acciones de mejora en el Plan de Actualización y Mejora y la Carta de Servicios

7. DIAGRAMA DE FLUJO



99f79b4bcf0f5262512d596c1e92ac94

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/99f79b4bcf0f5262512d596c1e92ac94>



8. SEGUIMIENTO

Indicadores del procedimiento

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

- Número de encuestas realizadas.
- Valoración del Servicio de las encuestas realizadas.
- Aspectos a mejorar según las respuestas a las encuestas realizadas.
- Responsable: Secretaria 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 a este procedimiento se conservarán en el sistema CAU, de acuerdo con la normativa de conservación de documentos de la Universidad de Zaragoza.

CSV: 99f79b4bcf0f5262512d596c1e92ac94

Firmado electrónicamente por

MARIA CARMEN GRACIA ARRABAL

PASCUAL MARCELINO PEREZ SANCHEZ

Organismo: Universidad de Zaragoza

Cargo o Rol

Secretaria de la Vicegerencia de las TIC
Vicegerente de Tecnologías de la Información y
Comunicación

Página: 4 / 4

Fecha

19/02/2026 13:27:00

19/02/2026 14:40:00



99f79b4bcf0f5262512d596c1e92ac94

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/99f79b4bcf0f5262512d596c1e92ac94>