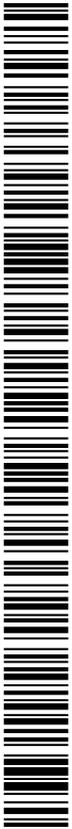


MANTENIMIENTO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS Y SERVICIOS DE COMUNICACIONES



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/94c680e10bf9b15e153f8f47e64bcce6>

EDICIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN
1	22/07/2011	Edición inicial
2	30/07/2014	Actualizar contenidos y referencias
3	10/02/2016	Cambio de codificación de PRA-6302 a PRA-008. Añadir un punto nuevo (12 GESTIÓN DEL RIESGO)
4	24/07/2017	Revisión y actualización procesos. Cambios encargados de elaboración, revisión y aprobación. Cambio responsable procedimiento

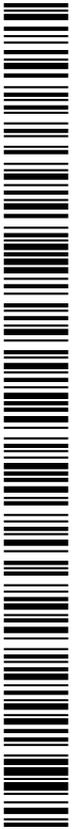
Elaboración: <i>María Antonia Escuer Barluenga</i> Encargada de Conserjería y Taller de Impresión y Edición Fecha: 24/07/2017	Revisión: <i>Mercedes García Domínguez</i> Administradora de la EPS Fecha: 24/07/2017	Aprobación: <i>Francisco Javier García Ramos</i> Director de la EPS Fecha: 24/07/2017
Las fechas de elaboración, revisión y aprobación son las consignadas en la fila superior de esta tabla. Con motivo de la revisión global del SGIC, en la que todos los documentos serán firmados electrónicamente, las fechas de firma electrónica se han realizado posteriormente, de ahí la no coincidencia.		

Firmado electrónicamente y con autenticidad contrastable según el art.27.3c de la Ley 39/2015

CSV: 94c680e10bf9b15e153f8f47e64bcce6	Organismo: Universidad de Zaragoza	Pagina: 1 / 9	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ANTONIA ESCUER BARLUENGA MARÍA DE LAS MERCEDES GARCÍA DOMÍNGUEZ FRANCISCO JAVIER GARCÍA RAMOS	Encargada de Conserjería y del Taller de Impresión y Edición de la Escuela Politécnica Superior Administradora de la Escuela Politécnica Superior Director de la Escuela Politécnica Superior	27/02/2018 10:57 28/02/2018 00:03 28/02/2018 08:51	

ÍNDICE

- 1 OBJETO
- 2 CAMPO DE APLICACIÓN
- 3 AGENTES Y RESPONSABLE PRINCIPAL
- 4 ENTRADAS AL PROCEDIMIENTO
- 5 SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO
- 6 DESARROLLO
- 7 FLUJOGRAMA
- 8 CALENDARIO DE ACTUACIONES
- 9 INDICADORES
- 10 ACTUACIONES PARA LA MEJORA
- 11 ACTUACIONES PARA GARANTIZAR LA INFORMACIÓN PÚBLICA
- 12 GESTIÓN DEL RIESGO
- 13 DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO
- 14 DOCUMENTOS DE REFERENCIA



94c680e10bf9b15e153f8f47e64bcce6

Copia autentica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/94c680e10bf9b15e153f8f47e64bcce6>

CSV: 94c680e10bf9b15e153f8f47e64bcce6	Organismo: Universidad de Zaragoza	Pagina: 2 / 9	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ANTONIA ESCUER BARLUENGA MARÍA DE LAS MERCEDES GARCÍA DOMÍNGUEZ FRANCISCO JAVIER GARCÍA RAMOS	Encargada de Conserjería y del Taller de Impresión y Edición de la Escuela Politécnica Superior Administradora de la Escuela Politécnica Superior Director de la Escuela Politécnica Superior	27/02/2018 10:57 28/02/2018 00:03 28/02/2018 08:51	

1 OBJETO

El objeto de este procedimiento es describir y documentar el proceso de la solicitud de intervención al Servicio de Informática y Comunicaciones de la Universidad de Zaragoza (en adelante SICUZ) para llevar a cabo el mantenimiento de equipos e instalaciones informáticas, revisión y mantenimiento de comunicaciones y puesta en marcha de nuevos servicios de comunicaciones telefónicas y telemáticas en la Escuela Politécnica Superior (EPS).

Así se garantiza que tanto la docencia como los servicios prestados en el Centro puedan desarrollarse de forma óptima, posibilitando una prestación de los mismos conforme a los requisitos demandados por el Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIC) de la EPS.

Clasificación del procedimiento: [de Apoyo](#).

2 CAMPO DE APLICACIÓN

Este procedimiento se aplica para solicitar los servicios mencionados al Servicio de Informática y Comunicaciones de la Universidad de Zaragoza (SICUZ), concretamente para atender las demandas que puedan llegar de equipamiento en los espacios docentes, además de los servicios de comunicaciones telefónicas y telemáticas dependientes del centro y que incidan directamente en el desarrollo de las actividades de la EPS.

En el caso de los equipos personales (ordenadores portátiles, etc.), propiedad de la Universidad de Zaragoza y que utilice el personal del Centro para el desarrollo de sus funciones, será responsabilidad del usuario seguir las normas establecidas por el SICUZ para el mantenimiento de equipos así como lo establecido en este procedimiento.

En aquellos casos en los que los equipos sean propiedad del personal de la EPS y utilizados para actividades académicas-profesionales, dado que el centro no puede constatar su estado operativo, queda bajo la responsabilidad de sus propietarios la responsabilidad de los equipos, siguiendo las instrucciones del SICUZ para estos supuestos.

3 RESPONSABILIDADES

La responsabilidad principal corresponde a la Administradora de la EPS

Los agentes del procedimiento son:

Encargada de Conserjería y Taller de Impresión y Edición

Personal de Conserjería

Técnico del SICUZ asignado a la EPS

Además, corresponde a todo el personal del centro realizar las acciones que faciliten el desarrollo de las actuaciones del SICUZ correspondientes al mantenimiento correctivo-



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/94c680e10bf9b15e153f8f47e64bcce6>

CSV: 94c680e10bf9b15e153f8f47e64bcce6	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 3 / 9	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ANTONIA ESCUER BARLUENGA	Encargada de Conserjería y del Taller de Impresión y Edición de la Escuela Politécnica Superior	27/02/2018 10:57	
MARÍA DE LAS MERCEDES GARCÍA DOMÍNGUEZ	Administradora de la Escuela Politécnica Superior	28/02/2018 00:03	
FRANCISCO JAVIER GARCÍA RAMOS	Director de la Escuela Politécnica Superior	28/02/2018 08:51	

4 ENTRADAS AL PROCEDIMIENTO

Este procedimiento requiere los siguientes documentos:

- **FRA-001-01** Listado de documentos del SGIC de la EPS
- Inventario equipos informáticos EPS que se extraerán de la aplicación Universitas XXI
- Herramienta para solicitar las intervenciones del SICUZ: <http://ayudica.unizar.es>
- Registro informático de telefonía y conexiones de la UZ. Acceso restringido con contraseña (NIP y contraseña administrativa): <https://phonecoin.unizar.es/>
- DOC-E-1: Solicitud de alta/baja línea teléfono fijo: <https://sicuz.unizar.es/solicitud-de-altabaja-de-linea-de-tel%C3%A9fono-fijo>
- DOC-E-2: Solicitud nuevo punto/activación de conexión red: <https://ayudica.unizar.es>
- DOC-E-3: Solicitud correo electrónico. <https://portalc correo.unizar.es/>
- DOC-E-4: Solicitud de alta/baja línea teléfono móvil: <https://sicuz.unizar.es/solicitud-de-altabaja-de-linea-de-tel%C3%A9fono-m%C3%B3vil>
- DOC-E-5: Acceso al servidor de fax: <https://fax.tel.unizar.es:8443/fax/>
- Directorio UZ. <https://directorio.unizar.es/>

5 SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

- Inventario equipos informáticos EPS que se extraerá de la aplicación Universitas XXI.
- Directorio UZ. <https://directorio.unizar.es/>

6 DESARROLLO

Intervención SICUZ para atención de ordenadores personales o teléfono de usuarios.

1 Cuando el usuario detecta una avería en el equipo informático, precisa de asistencia técnica del SICUZ o en su extensión telefónica, formula directamente solicitud de intervención al SICUZ a través de la aplicación informática disponible en web, **Ayudica** (<https://ayudica.unizar.es>). Formulada la solicitud, la aplicación envía automáticamente un mail al usuario con indicación del número de parte para poder realizar el seguimiento o reclamaciones futuras.

2 En las aulas convencionales y en las de informática existirá un documento (**FRA-008-01 Incidencias en equipos informáticos**) donde el profesor que detecta la necesidad podrá anotar las incidencias de los equipos. Los equipos de las aulas de informática están todos numerados para identificar a cual le corresponde la avería detectada.



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/94c680e10bf9b15e153f8f47e64bcce6>

CSV: 94c680e10bf9b15e153f8f47e64bcce6	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 4 / 9	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ANTONIA ESCUER BARLUENGA	Encargada de Conserjería y del Taller de Impresión y Edición de la Escuela Politécnica Superior	27/02/2018 10:57	
MARÍA DE LAS MERCEDES GARCÍA DOMÍNGUEZ	Administradora de la Escuela Politécnica Superior	28/02/2018 00:03	
FRANCISCO JAVIER GARCÍA RAMOS	Director de la Escuela Politécnica Superior	28/02/2018 08:51	

3 Una vez cumplimentado el documento, el profesor entregará el documento a la Conserjería del Centro para que el personal de esta área formule el parte de intervención correspondiente en [Ayudica](#).

4 Cuando el SICUZ recibe la solicitud de información de avería de ordenador procede según su procedimiento interno para atender la solicitud en el menor tiempo posible.

5 Realizada la reparación, el SICUZ cerrará la intervención en la aplicación informática [Ayudica](#). La aplicación envía automáticamente un mail al usuario indicándole que la solicitud de intervención se ha realizado.

6 Si el usuario no está conforme con la intervención realizada o considera que el retraso en la intervención no está justificado, podrá realizar una reclamación o sugerencia a través de la aplicación [Ayudica](#) en la misma dirección web y en el parte que corresponda.

Solicitud nueva línea de telefonía o punto de conexión de red

7 El PDI que se adscribe al centro podrá solicitar personalmente el alta de de telefonía a través de la página web del SICUZ, pero debe tener en cuenta que esta solicitud conlleva el correspondiente precio público, por terminal telefónico y coste anual y mensual de los gastos. Una vez cumplimentado el formulario recibirá en su correo electrónico un documento con la solicitud, que debe ser firmada y sellada por el responsable de la Unidad del Gasto (Departamento o Proyecto) y dirigida a la Directora del SICUZ:

<https://sicuz.unizar.es/solicitud-de-altabaja-de-linea-de-tel%C3%A9fono-fijo>

8 La Administradora del Centro formulará petición de los teléfonos que sean responsabilidad del Centro y cuyo coste deba asumir la EPS a través del mismo formulario:

<https://sicuz.unizar.es/solicitud-de-altabaja-de-linea-de-tel%C3%A9fono-fijo>

9 La Administradora comunicará mediante email a la Responsable de Conserjería sobre esta solicitud para que controle y atienda a los técnicos que vendrán a realizar la intervención solicitada.

10 Cuando el SICUZ finaliza el trabajo solicitado, la aplicación envía automáticamente un mail a la Administradora, indicándole que la solicitud de intervención se ha realizado.

11 La Administradora informará sobre los nuevos números de telefonía solicitados al/los usuarios, que deberán comprobar los datos en el directorio de la Universidad de Zaragoza: [http:// directoriod.unizar.es](http://directoriod.unizar.es)

La Administradora igualmente informará al usuario de que si los datos no son correctos, deberá proceder a su actualización siguiendo las instrucciones que se le facilita al pie de la página del directorio:

- Para cambiar su número de extensión, fax o cualquier otro datos relacionado con el número personal de la agenda telefónica.
- Para modificar datos relacionados con centros, departamentos....



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/94c680e10bf9b15e153f8f47e64bcce6>

CSV: 94c680e10bf9b15e153f8f47e64bcce6	Organismo: Universidad de Zaragoza	Pagina: 5 / 9	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ANTONIA ESCUER BARLUENGA MARÍA DE LAS MERCEDES GARCÍA DOMÍNGUEZ FRANCISCO JAVIER GARCÍA RAMOS	Encargada de Conserjería y del Taller de Impresión y Edición de la Escuela Politécnica Superior Administradora de la Escuela Politécnica Superior Director de la Escuela Politécnica Superior	27/02/2018 10:57 28/02/2018 00:03 28/02/2018 08:51	

12 Cuando el coste del teléfono solicitado sea asumido por el Centro, el SICUZ envía comunicación de cargo interno a la EPS por la intervención realizada (nuevo teléfono y/o nueva roseta) y, transcurridos 7 días, si no hay comunicación en contra, realizan la reasignación negativa a la Unidad de Planificación 122.

Solicitud alta correo electrónico

13 El usuario (PAS o PDI) puede solicitar una cuenta de correo o una nueva cuenta a través de la siguiente página web: <http://portalcorreo.unizar.es>

14 Para realizar la solicitud es necesario el NIP (Número de identificación personal) de la persona que vaya a utilizar la cuenta de correo. Si no se conoce el NIP, debe solicitarse en la Secretaría del Centro. Si el usuario no tiene NIP, la Secretaría comprobará los motivos y si procede realizará las gestiones oportunas para vincular a la persona y asignarle NIP.

15 En el plazo aproximado de una hora, desde el momento de la solicitud, el usuario podría tener el servicio de correo activado.

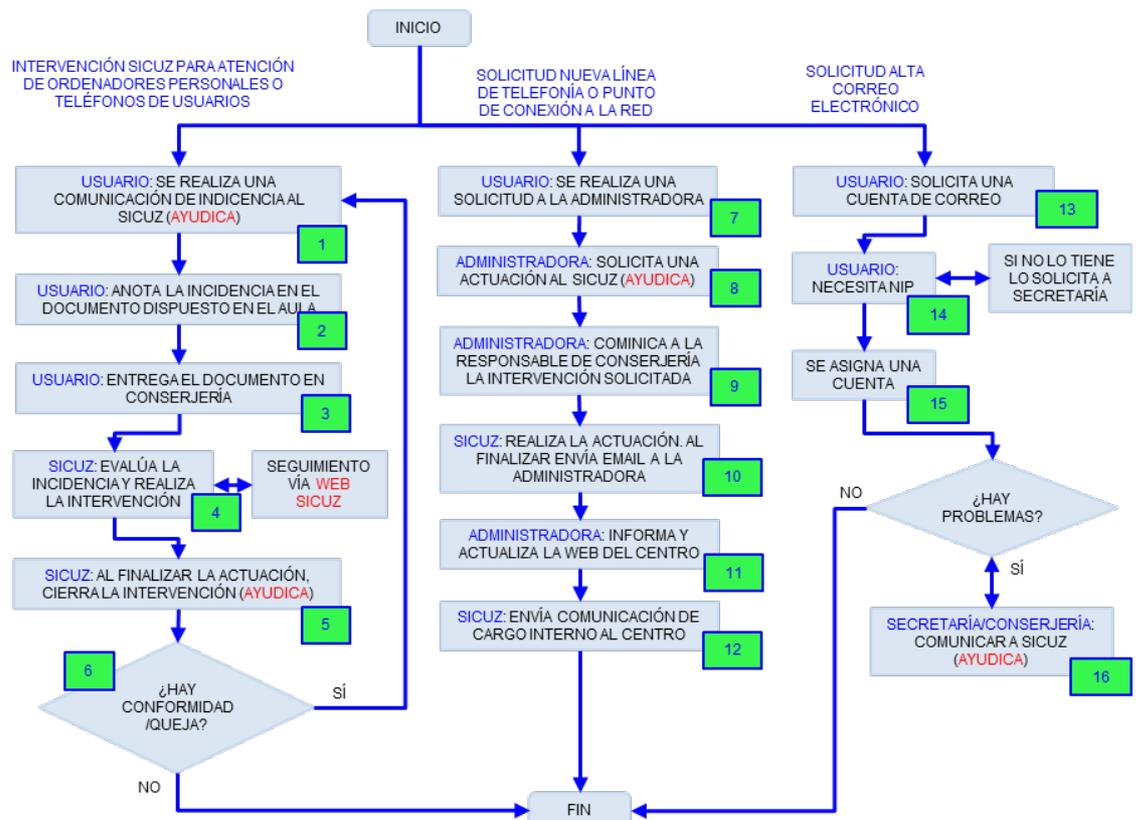
16 Si hubiera algún problema con esta activación, a las 24 horas se podrá poner un parte en [Ayudica](#) para solicitar una intervención inmediata que solucione el fallo de asignación de correo al usuario. El parte lo podrá poner cualquier persona desde Secretaría o Conserjería.



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/94c680e10bf9b15e153f8f47e64bcce6>

CSV: 94c680e10bf9b15e153f8f47e64bcce6	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 6 / 9	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ANTONIA ESCUER BARLUENGA	Encargada de Conserjería y del Taller de Impresión y Edición de la Escuela Politécnica Superior	27/02/2018 10:57	
MARÍA DE LAS MERCEDES GARCÍA DOMÍNGUEZ	Administradora de la Escuela Politécnica Superior	28/02/2018 00:03	
FRANCISCO JAVIER GARCÍA RAMOS	Director de la Escuela Politécnica Superior	28/02/2018 08:51	

7 FLUJOGRAMA



8 CALENDARIO DE ACTUACIONES

El calendario de actuaciones de las actividades de este procedimiento no se puede determinar a priori ya que tiene una dependencia absoluta de la petición de reparación o actuación ante una avería o necesidad de servicio.

9 INDICADORES

- Porcentaje de solicitudes de intervención atendidos (Solicitudes formuladas/solicitudes atendidas).
- Número de incidencias, reclamaciones, sugerencias, oportunidades, propuestas, etc. derivadas de la aplicación del procedimiento.

Responsable	Mecanismo/Procedimiento	Periodicidad	Indicador	Objetivo
Encargada de Conserjería	Contabilizar / Evolución	Anual	IA-008-02 FIA-008-02	Conocer el estado de las instalaciones del Centro
Responsable procedimiento	Contabilizar / Analizar la evolución	Un curso académico	IA-008-04 FIA-008-04	Asegurar la aplicación del procedimiento y garantizar su mejora

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/94c680e10bf9b15e153f8f47e64bcce6>

CSV: 94c680e10bf9b15e153f8f47e64bcce6	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 7 / 9	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ANTONIA ESCUER BARLUENGA	Encargada de Conserjería y del Taller de Impresión y Edición de la Escuela Politécnica Superior	27/02/2018 10:57	
MARÍA DE LAS MERCEDES GARCÍA DOMÍNGUEZ FRANCISCO JAVIER GARCÍA RAMOS	Administradora de la Escuela Politécnica Superior Director de la Escuela Politécnica Superior	28/02/2018 00:03 28/02/2018 08:51	

10 ACTUACIONES PARA LA MEJORA

El análisis de los indicadores proporciona datos que reflejan el estado de los equipos informáticos y telemáticos del Centro, en particular en lo que se refiere a su funcionalidad. De esta forma es posible conocer qué equipos y/o dispositivos necesitan mejoras y/o modificaciones.

Del mismo modo, se conoce la eficiencia de las acciones realizadas en la reparación de incidencias.

11 ACTUACIONES PARA GARANTIZAR LA INFORMACIÓN PÚBLICA

La EPS publica en su página web el estado operativo de sus equipos informáticos y telemáticos (aulas ordinarias, aulas informáticas, informática, salas de usuarios, y espacios con ordenadores de uso público)

12 GESTIÓN DEL RIESGO

El responsable principal del procedimiento, con el asesoramiento del Comité de la Calidad, realizará un **análisis de riesgos** derivado de la aplicación del procedimiento, consignando todas las incidencias, reclamaciones, sugerencias, oportunidades, propuestas, etc. (**FRA-008-02** Incidencias del procedimiento) que garanticen tanto su eficiencia como su mejora, y cuyo estudio y evolución (**FIA-008-03**) serán realizados por el RSGIC y presentados en las reuniones del Comité de Calidad.

13 DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

En este procedimiento se da evidencia de sus actuaciones en los siguientes documentos:

- Instrucciones técnicas:
No hay.
- Formatos de los registros:
FRA-008-01 Incidencias en equipos informáticos
FRA-008-02 Incidencias (en la aplicación del procedimiento)
- Formatos de los registros de indicadores:
FIA-008-02: ficha del indicador IA-008-02
FIA-008-04: ficha del indicador IA-008-04

14 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- **ITA-007-01** Determinación de la gravedad de una incidencia.
- **ITC-027-01** Análisis de riesgos



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/94c680e10bf9b15e153f8f47e64bcce6>

CSV: 94c680e10bf9b15e153f8f47e64bcce6	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 8 / 9	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ANTONIA ESCUER BARLUENGA	Encargada de Conserjería y del Taller de Impresión y Edición de la Escuela Politécnica Superior	27/02/2018 10:57	
MARÍA DE LAS MERCEDES GARCÍA DOMÍNGUEZ FRANCISCO JAVIER GARCÍA RAMOS	Administradora de la Escuela Politécnica Superior Director de la Escuela Politécnica Superior	28/02/2018 00:03 28/02/2018 08:51	



94c680e10bf9b15e153f8f47e64bcce6

Copia autentica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/94c680e10bf9b15e153f8f47e64bcce6>

CSV: 94c680e10bf9b15e153f8f47e64bcce6	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 9 / 9	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ANTONIA ESCUER BARLUENGA	Encargada de Conserjería y del Taller de Impresión y Edición de la Escuela Politécnica Superior	27/02/2018 10:57	
MARÍA DE LAS MERCEDES GARCÍA DOMÍNGUEZ	Administradora de la Escuela Politécnica Superior	28/02/2018 00:03	
FRANCISCO JAVIER GARCÍA RAMOS	Director de la Escuela Politécnica Superior	28/02/2018 08:51	