95a5154f97c8b1d71b25c8da7cc5d6f8
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/95a5154f97c8b1d71b25c8da7cc5d6f8

PROCEDIMIENTO PARA LA PROVISIÓN, GESTIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS

PR-1501-03

Centro Universitario de la Defensa Zaragoza

CSV: 95a5154f97c8b1d71b25c8da7cc5d6f8	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 1 / 9
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	08/09/2023 08:40:00

95a5154f97c8b1d71b25c8da7cc5d6f8

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/95a5154f97c8b1d71b25c8da7cc5d6f8

CONTENIDO

1. OBJETO 4
2. ALCANCE 4
3. DOCUMENTACIÓN/NORMATIVA APLICABLE 4
4. DEFINICIONES 4
5. DESARROLLO 4
5.1. Servicios e instalaciones gestionados 4
5.2. Provisión de los servicios informáticos 5
5.2.1. Identificación de necesidades 5
5.2.2. Gestión de proyectos 5
5.3. Mantenimiento de los servicios informáticos 5
5.3.1. Mantenimiento programado 5
5.3.2. Incidencias y solicitudes 6
5.4. Seguimiento de los servicios informáticos 6
5.5. Evaluación y mejora de los servicios informáticos 6
5.5.1. Reuniones de delegados 6
5.5.2. Reuniones de coordinación docente 7
5.5.3. Encuestas de satisfacción 7
5.5.4. Buzón de sugerencias 7
5.5.5. Análisis de información 8
5.5.6. Objetivos anuales 8
6. RESPONSABILIDADES 8
7. FORMATOS RELACIONADOS 8

CSV: 95a5154f97c8b1d71b25c8da7cc5d6f8	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 9	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	08/09/2023 08:40:00	

8. HISTORIAL DE REVISIONES 9

95a5154f97c8b1d71b25c8da7cc5d6f8

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/95a5154f97c8b1d71b25c8da7cc5d6f8

CSV: 95a5154f97c8b1d71b25c8da7cc5d6f8	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 3 / 9	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	08/09/2023 08:40:00	

95a5154f97c8b1d71b25c8da7cc5d6f8

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/95a5154f97c8b1d71b25c8da7cc5d6f8

1. OBJETO

Definir los procesos establecidos para la provisión y mantenimiento de los servicios informáticos del centro.

2. ALCANCE

Los servicios informáticos dependientes del Centro Universitario de la Defensa y los usuarios correspondientes (profesorado, personal de administración y servicios).

3. DOCUMENTACIÓN/NORMATIVA APLICABLE

Documentación externa

- No procede

Documentación interna

- PR-0102 Procedimiento para la gestión de las compras

4. DEFINICIONES

- No procede

5. DESARROLLO

5.1. Servicios e instalaciones gestionados

Desde el **Servicio de Sistemas Informáticos** se gestionan los siguientes servicios e instalaciones, siempre dentro del ámbito del Centro Universitario de la Defensa.

- Instalación y mantenimiento de hardware y recursos físicos
- Instalación y mantenimiento de software y aplicaciones en equipos comunes
- Mantenimiento y administración de la Página web del Centro
- Gestión de usuarios y sistemas de las redes informáticas (Red Iris y parte correspondiente de la Red Militar)
- Gestión de Telefonía fija y móvil
- Control de inventario material informático
- Control y renovación de licencias de Software del Centro

CSV: 95a5154f97c8b1d71b25c8da7cc5d6f8	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 4 / 9
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	08/09/2023 08:40:00

- Gestión de compras de material informático para el Centro o proyectos
- Gestión de incidencias informáticas para el personal del Centro

5.2. Provisión de los servicios informáticos

5.2.1. Identificación de necesidades

Desde el **Equipo Directivo** del centro se identificarán las necesidades en cuanto a los servicios informáticos a partir de los requisitos de los planes de estudios de los programas impartidos por el centro o peticiones del personal.

Asimismo, definirá las necesidades del personal de centro, tanto el personal docente como el personal de administración y servicios.

A partir de las necesidades presentadas, el **Servicio de Sistemas Informáticos**, una vez aprobado por **Gerencia**, prepararán los proyectos correspondientes para cumplir los requisitos, presentando los presupuestos correspondientes para su revisión y aprobación definitiva.

5.2.2. Gestión de proyectos

Los proyectos relacionados con el diseño, adquisición e instalación de nuevos recursos informáticos se gestionarán desde el **Servicio de Sistemas Informáticos** en coordinación con:

- Gerencia
- otras áreas operativas del CUD
- profesorado
- proveedores externos correspondientes.

5.3. Mantenimiento de los servicios informáticos

5.3.1. Mantenimiento programado

Las tareas de mantenimiento planificado y programado serán las siguientes:

- Mantenimiento y actualización del software de los equipos comunes del CUD (aulas, salas de videoconferencia, seminarios y salas de reuniones)
- Mantenimiento y actualización de software de servidores

95a5154f97c8b1d71b25c8da7cc5d6f8

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/95a5154f97c8b1d71b25c8da7cc5d6f8

CSV: 95a5154f97c8b1d71b25c8da7cc5d6f8	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 5 / 9	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	08/09/2023 08:40:00	

95a5154f97c8b1d71b25c8da7cc5d6f8

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/95a5154f97c8b1d71b25c8da7cc5d6f8

5.3.2. Incidencias y solicitudes

Las incidencias de los usuarios de los servicios informáticos deberán ser comunicadas al Servicio de Sistemas Informáticos mediante la aplicación incorporada a tal efecto en la Intranet del centro.

El técnico de Sistemas Informáticos atenderá a las incidencias según orden de prioridad de los trabajos pendientes.

En caso necesario, el **Servicio de Sistemas Informáticos** contará con los proveedores externos correspondientes para el mantenimiento o reparación de algún recurso específico. Los presupuestos de los servicios a prestar serán revisados y aprobados por Gerencia antes de realizarse los trabajos.

Las solicitudes de material informático, debidamente justificadas, necesitarán previo a su gestión la autorización por parte del **Equipo Directivo** a través del **Gerente**.

5.4. Seguimiento de los servicios informáticos

El Gerente del CUD es el responsable de llevar a cabo un seguimiento permanente de los servicios informáticos, tanto los propios como los ajenos empleados para el desarrollo de las actividades del centro, en coordinación con el **Técnico de servicios informáticos**.

En las reuniones mensuales de la **Comisión de Calidad**, el **Gerente** informará sobre las incidencias más destacadas en los servicios informáticos y también sobre las inversiones y nuevas adquisiciones realizadas o previstas.

5.5. Evaluación y mejora de los servicios informáticos.

5.5.1. Reuniones de delegados

Las incidencias y propuestas de mejora recogidas en las reuniones de delegados, tanto de Grado como de Máster, serán trasladadas al **Registro de mejoras** para su posterior análisis y seguimiento por parte del **Gerente**, quien propondrá las acciones de mejora consideradas necesarias

CSV: 95a5154f97c8b1d71b25c8da7cc5d6f8	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 6 / 9
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	08/09/2023 08:40:00

95a5154f97c8b1d71b25c8da7cc5d6f8

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/95a5154f97c8b1d71b25c8da7cc5d6f8

5.5.2. Reuniones de coordinación docente

Las incidencias y propuestas de mejora recogidas en las reuniones con el profesorado, tanto de Grado como de Máster, serán trasladadas al Re **Registro de mejoras** para su posterior análisis y seguimiento por parte del **Gerente**, quien propondrá las acciones de mejora consideradas necesarias

5.5.3. Encuestas de satisfacción

Los niveles de satisfacción de los usuarios también serán medidas anualmente de manera cuantitativa mediante items específicos de las encuestas de satisfacción cumplimentadas por los principales grupos de interés que forman parte del CUD:

GRUPO DE INTERÉS	ENCUESTA	ITEM
Alumnado Grado	Satisfacción del alumnado de Grado con la titulación	20: Recursos informáticos y tecnológicos
Profesorado Grado	Satisfacción del PDI de Grado con la titulación	18: Recursos materiales y tecnológicos disponibles para la actividad docente
Alumnado Máster	Satisfacción del alumnado de Máster con la titulación	20: Recursos informáticos y tecnológicos
Profesorado Máster	Satisfacción del PDI de Máster con la titulación	18: Recursos materiales y tecnológicos disponibles para la actividad docente
Personal de administración y servicios	Satisfacción del personal de administración y servicios con el centro	7: Adecuación de los recursos materiales y tecnológicos para las tareas encomendadas.

El Gerente analizará los resultados de los ítems específicos de las encuestas y propondrá las acciones de mejora consideradas necesarias. Asimismo, los asuntos más destacados (extraídos tanto de las valoraciones cuantitativas como de las observaciones escritas de las encuestas) serán incluidos en el **Registro de mejoras** por parte del área de Calidad para asegurar un adecuado seguimiento de los mismos.

5.5.4. Buzón de sugerencias

Todos los usuarios de los servicios informáticos podrán hacer uso del Buzón de sugerencias del CUD para transmitir sus opiniones sobre el servicio. Los asuntos serán trasladados al **Registro de mejoras** por parte del área de Calidad.

CSV: 95a5154f97c8b1d71b25c8da7cc5d6f8	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 7 / 9
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	08/09/2023 08:40:00

95a5154f97c8b1d71b25c8da7cc5d6f8

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/95a5154f97c8b1d71b25c8da7cc5d6f8

5.5.5. Análisis de información

La información sobre los servicios informáticos recogida por las encuestas, las reuniones y el **Buzón de sugerencias** será analizada por el **Técnico de sistemas informáticos** y el **Gerente** para la toma de decisiones relacionadas con los recursos y el servicio prestado. Asimismo, los resultados serán recogidos en el cuadro de indicadores del CUD.

5.5.6. Objetivos anuales

El **Gerente** podrá establecer en los **Objetivos de Calidad** anuales del centro acciones de mejora específicas relacionadas con los servicios informáticos.

6. RESPONSABILIDADES

Equipo Directivo

- Identifican las necesidades en cuanto a servicios informáticos.

Gerente

- Supervisa el Servicio de Sistemas Informáticos.
- Revisa y aprueba los presupuestos para la adquisición y mantenimiento de los recursos informáticos.
- Informa a la Comisión de Calidad sobre las incidencias en espacios, materiales y recursos.

Técnico de sistemas informáticos

- Gestiona los proyectos relacionados con los servicios informáticos.
- Realiza los trabajos propios de instalación y mantenimiento de los recursos informáticos.
- Coordina los servicios prestados por los proveedores externos.

7. FORMATOS RELACIONADOS

- No procede

CSV: 95a5154f97c8b1d71b25c8da7cc5d6f8	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 8 / 9
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	08/09/2023 08:40:00

8. HISTORIAL DE REVISIONES

REV	MODIFICACIÓN	APROBADO POR	FECHA
03	Incorporación de nuevo apartado de Seguimiento de los servicios informáticos (apartado 5.4). Sustitución del *Registro de reclamaciones, incidencias y sugerencias* por el *Registro de mejoras*. Incorporación del Buzón de sugerencias como herramienta en el proceso de evaluación y mejora (apartado 5.5.4.). Incorporación de objetivos anuales del área (apartado 5.5.6.).	Comisión de Calidad	08/09/2023
02	Corrección de codificación del documento.	Francisco José Gómez Ramos (Director)	02/02/2023
01	Cambio de codificación del documento.	Francisco José Gómez Ramos (Director)	20/09/2022
00	Procedimiento original.	Francisco José Gómez Ramos (Director)	11/01/2022

95a5154f97c8b1d71b25c8da7cc5d6f8

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/95a5154f97c8b1d71b25c8da7cc5d6f8

CSV: 95a5154f97c8b1d71b25c8da7cc5d6f8	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 9 / 9
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	08/09/2023 08:40:00