



98b1839046081b6fdc47f3b0edc0c303

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/98b1839046081b6fdc47f3b0edc0c303>

PROCEDIMIENTO PARA LA ORGANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN Y APOYO

PR-1302-05



Centro Universitario de la Defensa Zaragoza

CSV: 98b1839046081b6fdc47f3b0edc0c303	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 1 / 11	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	23/09/2025 14:43:00	

CONTENIDO

1. OBJETO 4

2. ALCANCE..... 4

3. DOCUMENTACIÓN/NORMATIVA APLICABLE 4

4. DEFINICIONES..... 4

5. DESARROLLO 4

5.1. Funciones de las áreas operativas..... 4

5.1.1. Área de personal 4

5.1.2. Área de gestión 5

5.1.3. Área de servicios informáticos 6

5.1.4. Área de laboratorios..... 6

5.1.5. Área de biblioteca 6

5.1.6. Secretaría de dirección..... 7

5.1.7. Secretaría académica 7

5.1.8. Área de apoyo a Subdirección..... 7

5.1.9. Conserjería 8

5.2. Dependencia de las áreas operativas..... 8

5.3. Evaluación y mejora del desempeño profesional 9

5.4. Evaluación y mejora de los servicios de administración y apoyo 9

5.4.1. Reuniones de delegados 9

5.4.2. Reuniones de coordinación docente..... 9

5.4.3. Encuestas de satisfacción..... 9

5.4.4. Buzón de sugerencias 10

6. RESPONSABILIDADES..... 11

7. FORMATOS RELACIONADOS 11

PR-1302-05

2



98b1839046081b6fdc47f3b0edc0c303
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/98b1839046081b6fdc47f3b0edc0c303>

CSV: 98b1839046081b6fdc47f3b0edc0c303	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 11	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	23/09/2025 14:43:00	

8. HISTORIAL DE REVISIONES 11



98b1839046081b6fdc47f3b0edc0c303

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/98b1839046081b6fdc47f3b0edc0c303>

PR-1302-05

3

CSV: 98b1839046081b6fdc47f3b0edc0c303	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 3 / 11	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	23/09/2025 14:43:00	

1. OBJETO

Explicar la organización de los servicios internos de administración y apoyo a la actividad académica e investigadora.

2. ALCANCE

Todos los servicios de administración y apoyo a la actividad académica e investigadora.

3. DOCUMENTACIÓN/NORMATIVA APLICABLE

Documentación externa

- No aplica

Documentación interna

- PR-0102 Gestión de compras
- PR-1205 Evaluación del personal técnico de gestión y de administración y servicios
- PR-1301 Gestión de los recursos humanos
- PR-1401 Gestión de los espacios, materiales y recursos
- PR-1501 Gestión del servicio de biblioteca
- PR-1601 Provisión, gestión y mantenimiento de los servicios informáticos

4. DEFINICIONES

No aplica

5. DESARROLLO

5.1. Funciones de las áreas operativas

5.1.1. Área de personal

- Gestionar la contratación del personal desde el momento en que se incorpora al Centro
- Gestionar y tramitar todo tipo de permisos de los empleados
- Gestionar y tramitar la Convocatoria de Acción Social
- Gestionar las retribuciones de los empleados, llevando el control de lo que cobra cada uno de ellos y actualizando los salarios cuando los cambios en la normativa lo requieren.

PR-1302-05

4



 98b1839046081b6fdc47f3b0edc0c303
 Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/98b1839046081b6fdc47f3b0edc0c303>

CSV: 98b1839046081b6fdc47f3b0edc0c303	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 4 / 11	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	23/09/2025 14:43:00	

- Intermediar con la empresa adjudicataria del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales en todo lo referente a la prevención de Riesgos, reconocimientos médicos anuales y evaluación de puestos de trabajo.

5.1.2. Área de gestión

Dependiendo directamente del Gerente, está a cargo de dos Suboficiales del ejército de Tierra que llevan a cabo funciones de administración económica, contratación de recursos y contabilidad.

Administración

- Cumplimentar y tramitar toda la documentación relativa a cualquier tipo de gasto, tales como el pago de facturas, gestión y pago de comisiones de servicio, gestión administrativa de proyectos de investigación.

Contratación de recursos

- Gestión de procesos administrativos de contratación.
- Seguimiento del cumplimiento de los contratos.
- La gestión de las herramientas y plataformas relacionadas con los contratos del sector público.
- La guarda y custodia de los expedientes de contratación formalizados, o en sus defectos adjudicados, hasta su completa ejecución.
- La gestión de las herramientas y plataformas arbitradas para la comunicación de estadísticas e información de contratos preceptivos por la Ley.
- La guarda y custodia de los expedientes de contratación formalizados, o en sus defectos adjudicados, hasta su completa ejecución.
- Tramitación de Convenios y Acuerdos de colaboración con otras entidades o particulares.
- Colaborar en la gestión de expedientes y recursos administrativos.

Contabilidad

- Es el área que se encarga de cumplir la normativa contable, y en particular, la Instrucción de Contabilidad para la Administración Institucional del Estado, aprobada por Orden



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/98b1839046081b6fdc47f3b0edc0c303>

CSV: 98b1839046081b6fdc47f3b0edc0c303	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 5 / 11	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	23/09/2025 14:43:00	

EHA lo cual incluye la gestión y control de inventarios, así como de las amortizaciones de los bienes propiedad del CUD.

5.1.3. Área de servicios informáticos

Dependiendo directamente del Gerente, y a cargo de un Suboficial del Ejército de Tierra especialista en Informática, realiza sus actividades tal y como establece el **PR-1601 Provisión, gestión y mantenimiento de los servicios informáticos**. Las funciones serán las siguientes:

- Provisión, gestión y mantenimiento de los servicios informáticos.

5.1.4. Área de laboratorios

El Centro dispone de nueve laboratorios: tres de física, tres de electrónica y electrotecnia y tres de química. Las funciones del personal serán las siguientes:

- Orden y almacenamiento material.
- Control e inventario de material y equipos.
- Mantenimiento y reparación de equipos (según los medios que se disponga para ello).
- Organización de las prácticas y realización de ensayos sistemáticos que garanticen el correcto funcionamiento de los equipos.
- Gestión medioambiental y residuos.

5.1.5. Área de biblioteca

- Atención al servicio de referencia bibliográfica y búsqueda de información y documentación científica.
- Gestión de donaciones y adquisiciones de libros, suscripciones a revistas, tanto para la biblioteca como para los proyectos de investigación docente.
- Proceso técnico de los fondos (Catalogación, creación de autoridades e indización).
- Gestión del préstamo interbibliotecario y préstamo interno con bibliotecas de la Universidad de Zaragoza.
- Gestión de la base de datos de Bibliografía Recomendada, para su aparición en las guías docentes de las asignaturas del Grado IOI.
- Cooperación con la Unidad de Coordinación de bibliotecas de Defensa para el desarrollo de las labores técnicas.

CSV: 98b1839046081b6fdc47f3b0edc0c303	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 6 / 11	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	23/09/2025 14:43:00	

La Biblioteca se gestiona de acuerdo con lo establecido por el **PR-1501 Gestión del servicio de biblioteca.**

5.1.6. Secretaría de dirección

- Coordinación de visitas, actividades, actos de la Academia y otras.
- Gestión de Títulos egresados de grado
- Revisión de Boletines, Defensa, BOE y BOA
- Responder y difundir correos electrónicos de las cuentas institucionales: direcud, dircudez y protococud
- Atención a la Dirección:
- Atención al Profesorado:

5.1.7. Secretaría académica

- Elaboración y planificación de procesos del alumnado relativos al alumnado. Procedimientos de matriculación, reconocimientos, expedientes, carnets de estudiante, etc.
- Actas Académicas, elaboración y gestión de la firma electrónica (Grado y Máster).
- Certificados relacionados con la docencia (Grado y Máster)
- Certificados relacionados con el alumnado, ex alumnos (entre ellos los que van a estudiar en el CUGC de Aranjuez), egresados (Grado y Máster)
- Elaboración de horarios semanales de clase, reserva de aulas y organización de la docencia, prácticas docentes y tutorías grupales.
- Contacto con Jefatura de Estudios AGM para coordinación, información, etc.
- Control, gestión y seguimiento de la aplicación Heraldo de Unizar.
- Gestión de Becas Unizar.

5.1.8. Área de apoyo a Subdirección

- Elaboración, revisión y seguimiento de las Convocatorias de Personal Docente e investigador.
- Cálculo de horas de docencia impartidas en cada curso académico, seguimiento de la asignación de actividad docente y de gestión al profesorado.



 98b1839046081b6fdc47f3b0edc0c303
 Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/98b1839046081b6fdc47f3b0edc0c303>

CSV: 98b1839046081b6fdc47f3b0edc0c303	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 7 / 11	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	23/09/2025 14:43:00	

- Gestión de permisos y ausencias del profesorado en la aplicación.
- Seguimiento y realización de las actividades derivadas de los convenios con Unizar.
- Comprobación de información sobre normativa de referencia en la web para actualizarla.

5.1.9. Conserjería

- Atención telefónica e información general a las visitas. Recogida de paquetería y correo postal.
- Control de visitas externas al CUD, dando aviso a Seguridad de las visitas programadas.
- Facilitar acceso de las visitas desde Barrera de entrada, acompañando al personal externo.
- Control general de las infraestructuras de los edificios del CUD 1 y CUD 2 y de las labores de mantenimiento y las reparaciones necesarias en ambos edificios, emitiendo las órdenes de trabajo correspondientes.
- Realizar tareas simples de acondicionamiento en las dependencias del CUD, tales como colocación de pizarras, cuadros, cambios de mobiliario, colocación de letreros y similares.
- Control de Inventario de mobiliario.
- Control actualizado del personal del CUD y su ubicación por despachos y teléfonos.
- Control y gestión del funcionamiento de las impresoras. Control y gestión de existencias de papel para las impresoras. Control y gestión de mantenimiento de consumibles (tóner y grapas) para las impresoras.
- Control y gestión de las llaves de acceso a las distintas dependencias del CUD y a las dependencias de la AGM que se precisen.

5.2. Dependencia de las áreas operativas

ÁREA DIRECTIVA	ÁREA OPERATIVA
Dirección	Secretaría de dirección
Subdirección	Área de apoyo a Subdirección
Gerencia	Área de personal Área de gestión

CSV: 98b1839046081b6fdc47f3b0edc0c303	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 8 / 11	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	23/09/2025 14:43:00	

	Área de servicios informáticos Área de laboratorios Área del servicio de biblioteca Conserjería
Secretaría	Secretaría académica

5.3. Evaluación y mejora del desempeño profesional

El proceso de evaluación y mejora del desempeño profesional del personal técnico, de gestión y de administración y servicios se llevará a cabo según establece el **PR-1205 Evaluación del personal técnico de gestión y de administración y servicios**.

5.4. Evaluación y mejora de los servicios de administración y apoyo

5.4.1. Reuniones de delegados

Las incidencias y propuestas de mejora del alumnado relacionadas con los servicios de administración y apoyo serán recogidas en las reuniones de delegados, tanto de Grado como de Máster, y posteriormente trasladadas al **Registro de mejoras** para su análisis y seguimiento por el responsable del área correspondiente (apartado 5.2), quien propondrá las acciones de mejora consideradas necesarias.

5.4.2. Reuniones de coordinación docente

Las incidencias y propuestas de mejora del profesorado relacionadas con los servicios de administración y apoyo serán recogidas en las reuniones de profesorado, tanto de Grado como de Máster, y posteriormente trasladadas al **Registro de mejoras** para su análisis y seguimiento por el responsable del área correspondiente (apartado 5.2), quien propondrá las acciones de mejora consideradas necesarias.

5.4.3. Encuestas de satisfacción

Los niveles de satisfacción de los usuarios con los servicios de administración y apoyo 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:

CSV: 98b1839046081b6fdc47f3b0edc0c303	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 9 / 11	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	23/09/2025 14:43:00	

GRUPO DE INTERÉS	ENCUESTA	ITEM
Alumnado Grado	Satisfacción del alumnado de Grado con la titulación	23. Gestión académica y administrativa
	Satisfacción del alumnado de Grado con la Biblioteca	Todos
Profesorado Grado	Satisfacción del profesorado de Grado con la titulación	20. Apoyo técnico y logístico de los diferentes servicios para el desarrollo de la docencia
	Satisfacción del profesorado de Grado con la Biblioteca	Todos
Alumnado Máster	Satisfacción del alumnado de Máster con la titulación	23. Gestión académica y administrativa
Profesorado Máster	Satisfacción del PDI de Máster con la titulación	20. Apoyo técnico y logístico de los diferentes servicios para el desarrollo de la docencia
Personal de administración y servicios	Satisfacción del personal de administración y servicios con el centro	12. Nivel de satisfacción global con la gestión académica y administrativa del Centro
		13. Nivel de satisfacción global con otros servicios y recursos del Centro

El responsable del área correspondiente (apartado 5.2) analizará los resultados de las encuestas y propondrá las acciones de mejora consideradas necesarias.

5.4.4. Buzón de sugerencias

Todos los usuarios de los servicios de administración y apoyo podrán hacer uso del Buzón de sugerencias del CUD para transmitir sus opiniones sobre los servicios prestados. Los asuntos serán trasladados al Registro de mejoras por parte del área de Calidad.

5.5.5. Análisis de información

La información sobre los servicios de administración y apoyo recogida por las encuestas, las reuniones y el Buzón de sugerencias será analizada por los responsables de área correspondientes para la toma de decisiones relacionadas con los recursos y el servicio prestado.

5.5.6. Objetivos anuales

El Equipo Directivo podrá establecer en los Objetivos de Calidad anuales del centro acciones de mejora específicas relacionadas con los servicios de administración y apoyo.

CSV: 98b1839046081b6fdc47f3b0edc0c303	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 10 / 11	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	23/09/2025 14:43:00	

6. RESPONSABILIDADES

Director

- Firma los contratos de trabajo del nuevo personal.
- Firma los contratos de suministro o servicios con las empresas adjudicatarias.

Gerente

- Firma las nóminas de los empleados del CUD
- Controla el estado de personal, materiales y servicios contratados por el CUD.

7. FORMATOS RELACIONADOS

- No procede

8. HISTORIAL DE REVISIONES

REV	MODIFICACIÓN	APROBADO POR	FECHA
05	Eliminación de denominaciones específicas de empresas proveedores (apartado 5.1).	Comisión de Calidad	23/09/2025
04	Actualización de funciones del personal de las áreas operativas (apartado 5.1.). Actualización de <i>Dependencia de las áreas operativas</i> (apartado 5.2.). Incorporación de referencia al nuevo PR-1205 Evaluación del personal técnico de gestión y de administración y servicios (apartado 5.3.). Sustitución de <i>Registro de reclamaciones, incidencias y sugerencias por Registro de mejoras.</i>	Comisión de Calidad	08/09/2023
03	Inclusión Apartado 5.1.9 Conserjería	Francisco José Gómez Ramos (Director)	11/04/2023
02	Ampliación cometidos Apoyo a Subdirección en Apartado 5.1.8.	Francisco José Gómez Ramos (Director)	09/03/2023
01	Ampliación cometidos Secretaría de Dirección en Apartado 5.1.6.	Francisco José Gómez Ramos (Director)	02/02/2023
00	Procedimiento original	Francisco José Gómez Ramos (Director)	07/11/2022

CSV: 98b1839046081b6fdc47f3b0edc0c303	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 11 / 11	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	23/09/2025 14:43:00	