

# MAPA DE PROCESOS – OFICINA GENERAL DE ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTRO

[Aprobado por la Comisión de Calidad de fecha 16/02/2026]

## PROCESOS ESTRATÉGICOS

### [PC01] PLANIFICACIÓN Y ESTRUCTURA

[Qs\_0102] Elaboración y seguimiento del plan anual de actuación y mejora (PAM)

### [PC02] PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

[Qs\_0202] Elaboración y desarrollo encuesta de satisfacción del servicio prestado en Atenea  
[PRE\_0201] Gestión de sugerencias, quejas y felicitaciones

### [PC03] SISTEMA INTERNO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD [SIGC]

[Qs\_0502] Revisión del SIGC de la unidad/servicio

## PROCESOS CLAVE

### [PC04] SERVICIO DE ACREDITACIÓN DE IDENTIDAD

[PRC\_0401] Validación de claves concertadas para relacionarse con la Universidad de Zaragoza  
[PRC\_0402] Gestión de la acreditación de identidad de la Cl@ve Permanente  
[PRC\_0403] Gestión de acreditación de identidad para la obtención del certificado electrónico de la FNMT de ciudadano

### [PC05] SERVICIO DE REGISTRO

[PRC\_0501] Gestión de la documentación de entrada y salida por el Sistema de Interconexión de Registros (SIR)  
[PRC\_0502] Gestión de recogida y registro de notificaciones de otras Administraciones u Organismos

### [PC06] SERVICIO DE CERTIFICACIÓN

[PRC\_0601] Certificación para el Órgano de contratación de la Universidad de Zaragoza

### [PC07] SERVICIO DE PUBLICACIÓN

[PRC\_0701] Administración del Tablón Electrónico Oficial de la Universidad de Zaragoza (ETOUZ)

## EXPECTATIVAS

- Órganos de gobierno Unizar
- Estudiantado
- PTGAS
- PDI

## SATISFACCIÓN

- Órganos de gobierno Unizar
- Estudiantado
- PTGAS
- PDI

## PROCESOS DE APOYO

### [PC11] DOCUMENTACIÓN DEL SIGC

[IT\_001] Instrucción técnica para elaborar los procedimientos del SGIC  
[Qs\_1501] Elaboración, aprobación, seguimiento y revisión de las cartas de servicios  
[PRA\_1101] Elaboración, control y registro de la documentación del SIGC de la Oficina General de Asistencia en Materia de Registro

### [PC12] COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN PÚBLICA

[Qs\_0301] Elaboración del catálogo electrónico de procedimientos y servicios

### [PC13] RECURSOS HUMANOS y MATERIALES

[PRA\_1301] Formación y capacitación del PTGAS de la Oficina General de Asistencia en Materia de Registro