

Informe de seguimiento de la carta de servicios

# Unidad de Seguridad

<b>Informe de seguimiento nº</b>	<b>1</b>
<b>Correspondiente al periodo:</b>	Hasta mayo 2021
<b>Fecha del informe:</b>	15/05/2021
<b>Fecha del último informe:</b>	



**Universidad**  
Zaragoza





1542

## 0. Actividad de la Comisión de calidad




Actividad de la Comisión de calidad para la redacción de este informe	
Nº de miembros que han participado	4
Nº de reuniones celebradas	2
Fechas de celebración de las reuniones	15/05/2021 – 14/05/2021

## 1. Tabla de indicadores

Servicio prestado	Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Datos periodo del informe	Observaciones
Peticiones de Servicios de Seguridad y Servicios Auxiliares de Conserjería.	Tiempo de respuesta inferior a 24h, 12h para servicios urgentes	Tiempo medio de respuesta	95%	Todos los solicitados	
Consultas y asesoramiento para el sistema de Control de Accesos a Edificios. Mantenimiento de los sistemas de control de acceso	Tiempo de respuesta inferior a 24h. Tiempo de resolución de la avería inferior a 72h	Tiempo medio de respuesta. Tiempo medio de resolución de la avería	95%	Todos los solicitados	
Mantenimiento de los sistemas PCI	Tiempo de evaluación de la avería inferior a 24h. Tiempo de resolución de la avería inferior a 72h	Tiempo medio de respuesta. Tiempo medio de resolución de la avería	95%	Todos los solicitados	
Peticiones para el uso del aparcamiento, solicitud de reservas de espacio, accesos a edificios por parte de contratistas	Tiempo de respuesta inferior a 24h.	Tiempo medio de respuesta	95%	Todos los solicitados	
Soporte a Usuarios para PARKUZ, resolución de dudas. Solicitudes de modificación de acreditaciones. Solicitudes de nuevas acreditaciones	Tiempo de respuesta inferior a 24 horas.	Tiempo medio de respuesta	95%	Todos los solicitados	
Ejecución del presupuesto de la Unidad.	Porcentaje de ejecución del presupuesto superior al 95%	% presupuesto ejecutado en las distintas UP	95%	UP 530: 98% UP 531: 90%	
Denuncias y asistencia a usuarios particulares o FFyCC de seguridad con motivo de robos, agresiones... a particulares.	Menos de 20 denuncias por año	Número de denuncias que nos hacen llegar los particulares, o requerimientos de acceso a grabaciones por parte de FFyCC de seguridad, motivados por alguna denuncia.	<20	22	

Servicio prestado	Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Datos periodo del informe	Observaciones
Denuncias. Asistencia a Centros o servicios universitarios con motivo de robos, agresiones... en los que es necesario interponer denuncia	Menos de 5 denuncias por año.	Número de denuncias interpuestas por la UZ por robo, agresión...	<5	2	
Reclamaciones. Todos los servicios prestados por la Unidad de Seguridad	Menos de 10 reclamaciones por ejercicio	Número de reclamaciones recibidas en la Unidad (por Heraldo)	<10	8	
Sugerencias. Todos los servicios prestados por la Unidad de Seguridad	Más de 5 sugerencias por ejercicio	Número de sugerencias recibidas en la Unidad (por Heraldo)	>5	2	
Felicitaciones. Todos los servicios prestados por la Unidad de Seguridad	Más de 5 felicitaciones por ejercicio	Número de felicitaciones recibidas en la Unidad (por distintos medios)	>5	2	

Cuadro resumen:

	Compromisos cumplidos	7	64 %
	Compromisos en vías de cumplimiento	3	27 %
	Compromisos no cumplidos	1	9 %

## 1. Sugerencias, quejas y felicitaciones

**Sugerencia** (Reglamento de aparcamientos): qué los estudiantes de Doctorado baremen de forma similar al resto de estudiantes de la Universidad de Zaragoza.

**Sugerencia:** Que los trabajadores del HCU Lozano Blesa y del Hospital Miguel Servet puedan hacer uso de los aparcamientos regulados, mientras estemos en situación de pandemia.

**Sugerencia** (Reglamento de aparcamientos): Inscribir un segundo vehículo híbrido en la acreditación que da derecho a una reducción del 50%.

**Queja** (campus de San Francisco): Se observa a personas juntas, a veces sin mascarilla.

**Queja** (3 de similar naturaleza) (Reglamento de aparcamientos): relativa al precio de los estacionamientos regulados y el recargo del 50% si el solicitante desea registrar un segundo vehículo.

**Queja** (campus de San Francisco): Motivada por los ladridos de los perros en la zona de suelta de perros 24h. Los ruidos afectan a la actividad del Centro Universitario de Lenguas Modernas.

**Queja** (campus de San Francisco): Perros sueltos en la zona del estanque, en el Campus de la Plaza de San Francisco.

**Queja** (Reglamento de aparcamientos): no poder aparcar el vehículo ya que en el momento de acceder el aparcamiento estaba completo.

### 3. Acciones de mejora propuestas

Acción	Descripción	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin	Prioridad
Modificación del Reglamento de Aparcamientos	Cambio de baremación por actividad de los estudiantes de Doctorado	Luis Laspuertas	01/06/2021		ALTA
Modificación del Reglamento de Aparcamiento	Cambio en la fecha para realizar la acreditación, con objeto de incluir colectivos cuya matrícula se formaliza en plazos no ordinarios.	Luis Laspuertas	11/06/2021		MEDIA
Organización campus	Eliminación de la zona de suelta de perros 24h, en el campus de San Francisco	Ángel Pueyo	11/06/2021		MEDIA
Cambio de indicadores	Modificar los indicadores para que su medida represente de forma más fiel el funcionamiento de la Unidad	Luis Laspuertas	01/05/2021		ALTA
Actualización de los indicadores	Automatización de los datos que alimentan los indicadores, mediante la explotación de información de la aplicación Ayudica	Luis Laspuertas/Fernando Naranjo	01/05/2021		ALTA
Modificación de la Carta de Servicios	Actualización de la carta de servicios, revisando los contenidos, indicadores y adaptándola al nuevo modelo.	Luis Laspuertas		01/05/2021	ALTA

### 4. Actualización de la Carta de servicios

La Carta de Servicios se ha actualizado al nuevo modelo publicado. Además, se ha realizado la actualización de la legislación, se han actualizado los objetivos agrupándolos en los servicios que presta la Unidad de

Seguridad. Y para cada uno de esos objetivos, se han definido indicadores concretos, cuya medida se pretende automatizar mediante la explotación automática de datos de la aplicación Ayudica (tiempos de primera respuesta, tiempos de resolución de las incidencias...).