

Informe de seguimiento de la carta de servicios

# Unidad de Seguridad

<b>Informe de seguimiento nº</b>	<b>2</b>
<b>Correspondiente al periodo:</b>	Hasta mayo 2021
<b>Fecha del informe:</b>	06/09/2022
<b>Fecha del último informe:</b>	15/05/2021



**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	02/09/2022 – 06/09/2022

## 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	
Encuestas sobre el mantenimiento de incendios	Implantar sistema de encuestas anual	Valoración de las encuestas		Curso 2022/2023	
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%	

Servicio prestado	Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Datos periodo del informe	Observaciones
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	45	
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	5	
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	9	
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	5	
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	
Recopilación de información sobre calidad de servicio en Ayudica	Obtener una media superior a 3,50	Valoración en la encuesta de plataforma Atenea	>3,50	4,80 (Desde Mayo de 2022)	
Recopilación de información sobre calidad de servicio en Parkuz	Obtener una media superior a 3,50	Valoración en la encuesta de plataforma Atenea	>3,50	3,39 (Desde Mayo de 2022)	

Cuadro resumen:

	Compromisos cumplidos	Nº: 7	54%
	Compromisos en vías de cumplimiento	Nº: 4	31%
	Compromisos no cumplidos	Nº: 2	15%

## 1. Sugerencias, quejas y felicitaciones

**Sugerencia:** (Reglamento de aparcamientos) Permitir el acceso de vehículos conducidos por miembros de la unidad familiar del titular.

**Sugerencia:** (Reglamento de aparcamientos) Debería tenerse en cuenta no solo la distancia a la Universidad en Kilómetros sino las infraestructuras de las que dispone la zona en cuestión.

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

**Queja:** Aumento de la seguridad para evitar robos de bicicletas y patines.

**Queja:** Problemas con el acceso al aparcamiento de Domingo Miral

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

**Queja:** (campus de San Francisco) 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
Actualización CECO	Revisión de los sistemas existentes en el Centro de Control de Seguridad para mejorar la disponibilidad	José Miguel Arilla	20/2/2022		ALTA
Gestión centralizada cámaras CCTV	Implementación de software para la gestión centralizada del hardware de videovigilancia	José Miguel Arilla	1/3/2022	30/3/2022	MEDIA
Retirada hardware obsoleto	Sustitución de equipamiento informático con versiones de software obsoletas con problemas de seguridad	José Miguel Arilla	1/3/2022		ALTA
Modificación del Reglamento de Aparcamientos	Ampliación de los plazos para poder dar mejor servicio a los usuarios	Luis Laspuertas	01/09/2022	17/10/2022	ALTA
Modificación del Reglamento de Aparcamiento	Publicación de las nuevas fechas de aparcamiento de forma más visible	Luis Laspuertas	01/09/2022	17/10/2022	ALTA

Acción	Descripción	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin	Prioridad
Implantación de <u>SIGEUZ</u>	Cambio de la base de datos PCI actual al sistema web gráfico	Luis E. Seco	01/09/2022		MEDIA
Sistema de encuestas conserjes	Implantación de sistema de encuestas anual para conocer la percepción del mantenimiento por parte de las conserjerías	Luis E. Seco	01/09/2022		MEDIA
Actualización página web Sistemas contra incendios	Mejorar la parte de incendios de la página web de la Unidad de Seguridad	Luis E. Seco	01/09/2022		MEDIA

#### 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...).