

Informe de seguimiento de la carta de servicios

Unidad de Seguridad

Informe de seguimiento nº	3
Correspondiente al periodo:	Hasta mayo 2023
Fecha del informe:	02/05/2023
Fecha del último informe:	12/09/2022



Universidad
Zaragoza

1542

1. 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	09/05/2023 – 11/05/2023

2. Tabla de indicadores

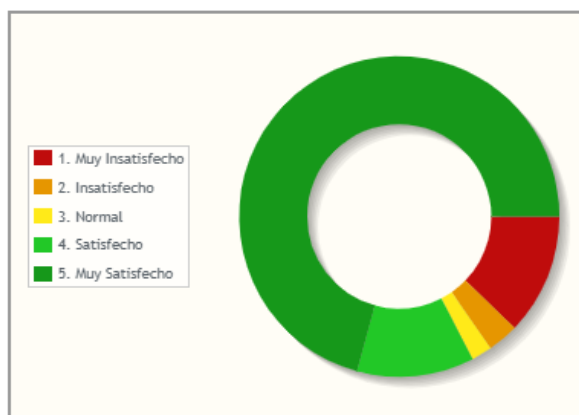
Servicio prestado	Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Datos periodo del informe	Observaciones
Peticiones de Servicios de Seguridad y Servicios Auxiliares de Conserjería.	Tiempo de respuesta inferior a 24h, 12h para servicios urgentes	Tiempo medio de respuesta	95%	Todos los solicitados	
Consultas 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	>3,50	4,48	
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	90%	UP 530: 87,5% UP 531: 91%	

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.	<30	42	
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...	<10	8	
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	16	
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	1	
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	5	
Recopilación de información sobre calidad de servicio en Ayudica-CAU	Obtener una media superior a 3,50	Valoración en la encuesta de plataforma Atenea	>3,50	4,86	
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	4,26	

Parkuz

¿Cómo valora usted el servicio prestado desde Parkuz para la resolución de su consulta?

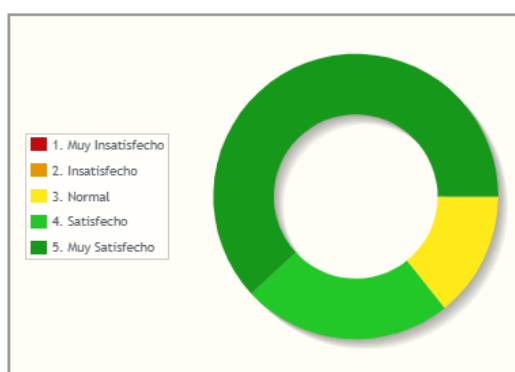
Respuesta	Num. Respuestas
1. Muy Insatisfecho	35
2. Insatisfecho	9
3. Normal	6
4. Satisfecho	34
5. Muy Satisfecho	203
Total	287
Media	4,26
Desv. Tip.	1,37
Primera fecha	07-05-2022
Última fecha	09-05-2023






Satisfacción mantenimiento Incendios

¿Cómo valora la calidad del servicio prestado en relación al mantenimiento de los Sistemas de Protección contra Incendios?

Respuesta	Num. Respuestas
1. Muy Insatisfecho	0
2. Insatisfecho	0
3. Normal	3
4. Satisfecho	5
5. Muy Satisfecho	13
Total	21
Media	4,48
Desv. Tip.	0,73
Primera fecha	09-09-2022
Última fecha	11-05-2023



Cuadro resumen:

	Compromisos cumplidos	Nº: 10	72%
	Compromisos en vías de cumplimiento	Nº: 2	14%
	Compromisos no cumplidos	Nº: 2	14%

3. Sugerencias, quejas y felicitaciones

- Sugerencia:** Perros sueltos en la zona del estanque, en el Campus de la Plaza de San Francisco que se controle el tema
- Queja:** Imposibilidad de aparcar los viernes debido a la disminución de plazas por la celebración del Mercado Agroalimentario
- Queja:** Aumento de la seguridad para evitar robos de bicicletas y patines.
- Queja:** Problemas con el acceso al aparcamiento de Domingo Miral
- Queja:** (Aparcamiento FCST) no poder aparcar el vehículo ya que en el momento de acceder el aparcamiento estaba completo.

6. **Felicitación (PARKUZ):** Todo perfecto, muy rápida la resolución de los problemas, eficiencia y celeridad.
7. **Felicitación (PARKUZ):** El servicio cada día es más completo y se nota que hacen esfuerzos por cada día ser mejores. Muchas gracias
8. **Felicitación (PARKUZ):** Muy fácil de solicitar y muy rápido
9. **Felicitación (PCI):** Felicitar el trabajo y agradecer la creación del formulario, que facilita nuestro trabajo.
10. **Felicitación (PCI):** Consideramos que la gestión de la unidad correspondiente es muy eficiente y ágil y nunca hemos tenido un problema en la gestión de algún imprevisto.

4. Acciones de mejora propuestas

Acción	Descripción	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin	Prioridad
Control de Accesos	Instalación de control de accesos SALTO en todos los cuartos de instalaciones PCI	Luis E. Seco	12/5/2023		MEDIA
Extintores	Implementación recomendación UPRL de bajar todos los extintores	Luis E. Seco	12/5/2023		MEDIA
Formación Centrales Incendios	Formación básica "in situ" de las centrales de incendios en cada revisión anual	Luis E. Seco	12/5/2023		MEDIA
Libro blanco	Generación de un libro blanco PCI de cada edificio con actuaciones o modificaciones relevantes	Luis E. Seco	12/5/2023		MEDIA
Gestión centralizada cámaras CCTV	Implementación de software para la gestión centralizada del hardware de videovigilancia		1/3/2022	30/12/2023	MEDIA
Retirada hardware obsoleto	Sustitución de equipamiento informático con versiones de software obsoletas con problemas de seguridad		1/3/2022	CONTINUA	ALTA
Copia de seguridad en proveedor cloud	Realizar copia de seguridad en AWS para mejorar la disponibilidad		1/6/2023	30/12/2023	ALTA
Gestión permisos tráfico	Implementar la gestión de solicitudes especiales sobre plataforma PARKUZ		1/6/2023	1/9/2023	MEDIA