



Servicio de Control de Accesos.

Carta de Servicios.

Con la finalidad de exponer a los usuarios la naturaleza del Servicio de Control de Accesos y los compromisos adquiridos por su personal en relación con los destinatarios del mismo se ha redactado la presente Carta de Servicios.

Murcia, 30 de junio de 2011

Índice.

- 1 Presentación
- 2 Objetivos
- 3 Funciones
- 4 Otras funciones
- 5 Compromisos y niveles de calidad. Tiempos de respuesta
- 6 Indicadores para la evaluación de la calidad
- 7 Normativa reguladora del servicio
- 8 Mecanismos de colaboración y participación de los usuarios en la mejora de las funciones del servicio
- 9 Derechos de los usuarios en relación con las funciones que presta el servicio
- 10 Horarios y lugares de atención al público
- 11 Ubicación
- 12 Planos de situación
- 13 Protección del medio ambiente, seguridad y salud
- 14 Conclusiones



1. Presentación del servicio.

El Servicio de Control de Accesos de la Universidad de Murcia está integrado en el Área de Contratación, Patrimonio y Servicios, bajo la dependencia orgánica de la Gerencia de la Universidad.

El servicio que prestamos responde principalmente a la necesidad de garantizar durante las veinticuatro horas, todos los días del año, un control de acceso a los campus universitarios según los términos establecidos para cada uno de ellos. La naturaleza y evolución propia de los centros de educación superior ha revestido a este servicio de un carácter fundamentalmente preventivo en el ejercicio de sus funciones.

Por extenderse la prestación del servicio a todos los campus universitarios, participa en el buen funcionamiento de la actividad universitaria desempeñando labores de primera atención, orientación e información general al usuario, así como de colaboración con el resto de los servicios.

2. Objetivos del servicio.

- 2.1. Establecer un control de accesos a las instalaciones universitarias con la finalidad de detectar y dar respuesta a comportamientos que afecten gravemente al normal desarrollo de la actividad académica, administrativa, social o cultural; a la integridad de las personas o la degradación del patrimonio universitario.
- 2.2. Desempeñar labores de primera atención, orientación e información general al usuario.
- 2.3. Colaborar con la coordinación de campus y otros servicios universitarios en el buen desarrollo de las múltiples actividades que se desarrollan en las distintas instalaciones universitarias.



3. Funciones.

El Servicio de Control de Accesos tiene como misión principal la seguridad de las personas, instalaciones y actividades dentro del ámbito que comprende la Universidad de Murcia ejerciendo las siguientes funciones:

- 3.1. Controlar la entrada y salida de los usuarios y la apertura y cierre de los accesos que no correspondan a otro personal, disponiendo además de las llaves necesarias para casos de urgencia.
- 3.2. Permitir el acceso a las instalaciones, fuera del horario ordinario establecido, sólo a aquellas personas debidamente autorizadas y especialmente, el acceso al servicio de aulas de estudio nocturnas donde además atenderá su funcionamiento óptimo.
- 3.3. Controlar y custodiar el recinto donde desempeñe sus funciones: terrenos abiertos, edificios, instalaciones o equipamientos.
- 3.4. Detectar desórdenes, alteraciones públicas y comportamientos contrarios a las buenas costumbres, así como incidentes en materia de seguridad vial.
- 3.5. Informar al usuario de manera presencial, telefónica, escrita o telemática sobre las cuestiones, costumbres o normas de conducta anunciadas para el interior de las instalaciones universitarias y que puedan afectarles en materia de seguridad.
- 3.6. Intervenir con carácter disuasorio solicitando, si fuera necesario, la identificación del usuario en la forma que establezca la normativa legal vigente al respecto o incluso la presencia de fuerzas de seguridad, bomberos o servicios de urgencia.
- 3.7. Comprobar que todos los sistemas de protección o detección, se encuentran en perfecto estado de funcionamiento, especialmente los instalados en locales de riesgo.
- 3.8. Planificar y elaborar los protocolos de recepción, verificación y respuesta frente a las alertas detectadas por los distintos sistemas de seguridad.
- 3.9. Planificar, organizar y ejecutar las medidas de seguridad adecuadas para grandes eventos y actividades que se programen por la comunidad universitaria, empresas u organismos externos, en el ámbito universitario con la finalidad de facilitar su desarrollo con normalidad.
- 3.10. Colaborar con los Servicios de Emergencia externa en el desarrollo eficaz de su actividad cuando sean requeridos para ello en las instalaciones universitarias.
- 3.11. Actuar como equipo de 2ª intervención conforme a lo dispuesto en los Manuales de Autoprotección de los distintos edificios e incluso en los simulacros que se realicen.
- 3.12. Dirigir y supervisar, por delegación del Gerente, la ejecución de los contratos de servicios de seguridad privada.
- 3.13. Tramitar las Comunicaciones de Hechos Denunciables que se reciban.
- 3.14. Registrar las incidencias de seguridad que se produzcan en el ámbito universitario.
- 3.15. Realizar las propuestas de ampliación, modificación o mejora de los sistemas y medidas de seguridad con los que cuenta la Universidad de Murcia.
- 3.16. Asesorar y formar a los usuarios en materia de seguridad.



4. Otras funciones.

4.1. De atención al usuario

4.1.1. Informar con carácter general y orientativo.

4.1.2. Auxiliar a los usuarios en situaciones de riesgo, necesidad o contratiempo.

4.2. De colaboración con otros servicios

4.2.1. Con el Servicio de Prevención.

Aplicar las técnicas de primeros auxilios para las que se ha recibido amplia formación y habilitación, incluido el uso del desfibrilador semiautomático.

Tramitar el correspondiente informe de incidencias sobre accidentes laborales de los que tengamos conocimiento, así como de informar a tal servicio de los riesgos de accidente laboral y enfermedades profesionales que por nuestros conocimientos podamos intuir.

4.2.2. Con la Unidad Técnica.

Colaborar en la ejecución de medidas de ahorro energético y campus sostenible.

Realizar propuestas de instalación, ampliación, adaptación o mejora de los sistemas de seguridad IP y control de accesos.

Tramitar el correspondiente parte correctivo en cuanto a desperfectos ocasionados en instalaciones exteriores para su pronta reparación.

Seguir las instrucciones indicadas por la UT cuando se detecten averías técnicas graves.

4.2.3. Con el Servicio de Información Universitario.

Avisar sobre la actualización de la información en paneles electrónicos y su funcionamiento.

Dar información específica sobre cuestiones que este servicio nos solicite expresamente.

4.2.4. Con los auxiliares de servicio.

Planificar la implantación y verificar el funcionamiento óptimo de los distintos sistemas de seguridad instalados en edificios donde preste servicio este personal.

Colaborar en el restablecimiento del normal funcionamiento de los servicios dentro de un edificio, cuando seamos requeridos para ello.

Informar al correspondiente responsable de edificio de los desperfectos que se ocasionen en las instalaciones bajo su responsabilidad.

4.2.5. Con las Facultades.

Planificar y organizar las medidas de seguridad adecuadas a los eventos que estas programen, especialmente las fiestas patronales, con la finalidad de facilitar su desarrollo.

4.2.6. Con ÁTICA.

Atender el funcionamiento óptimo del servicio de ALAs fuera del horario habitual.

Realizar propuestas de adaptación o modificación del software aplicado a los recursos telemáticos de Seguridad IP y Control de Accesos.



5. Compromisos y niveles de calidad. Tiempos de respuesta.

Los servicios prestados por el Servicio de Control de Accesos y los derechos concretos de los usuarios recogidos en esta Carta se ejercitarán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

5.1. Información y atención al usuario.

Respecto a cada una de las modalidades de información, se declaran los siguientes niveles de cumplimiento:

Web del servicio.

La información contenida en la página Web propia del servicio, así como en cualquier otro medio se irá actualizando con periodicidad trimestral, y en función de las eventualidades que se vayan produciendo.

Información electrónica.

El plazo de contestación de los mensajes recibidos sobre solicitudes referidas a derechos concretos así como a consultas propias de este Servicio no será superior a 5 días hábiles desde la fecha de entrada en el Servicio.

Información telefónica.

Prestación inmediata. La información que no se pueda facilitar al usuario en el momento de formular la consulta telefónica, será atendida posteriormente por parte del Servicio de Control de Accesos comunicando con el usuario de la misma manera antes de 3 días.

Información presencial.

Prestación inmediata. Las consultas presenciales serán atendidas a la mayor brevedad. En todo caso el tiempo de espera de cada usuario para ser atendido no será superior a 5 minutos.

Información escrita.

El plazo de contestación de las consultas y solicitudes recibidas referidas a derechos y servicios concretos será de 10 días hábiles desde la fecha de entrada en el Servicio.



5.2. Tramitación de incidencias e informes.

Comunicación de Hechos Denunciados, 1 día.

Registro de incidencias de seguridad, 1 día.

Informe de Incidencias sobre Accidentes, Riesgos y Enfermedades Laborales, 1 día.

Partes correctivos en exteriores, 1 día.

Informes de resultados sobre actuaciones concretas, 10 días desde la recepción de solicitud.

Informes de Idoneidad sobre instalación de sistemas de seguridad, 10 días a partir de la recepción de solicitud.

5.3. Tiempos de respuesta a incidencias.

Respuesta a alarmas técnicas, Inmediata según protocolo.

Respuesta a alarmas de intrusión, Inmediata según protocolo.

Respuesta a demandas de intervención presencial, Inmediata.

6. Indicadores para la evaluación de la calidad.

A fin de poder comprobar el nivel de cumplimiento de los compromisos antes reseñados, se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad de los servicios prestados por el Servicio de Control de Accesos.

Indicadores básicos de calidad:

Número de llamadas entrantes registradas en el sistema.

Porcentaje de consultas telefónicas atendidas con posterioridad.

Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de 5 minutos.

Número de quejas y sugerencias recibidas.

Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas antes de 10 días.

Porcentaje de consultas electrónicas atendidas antes de 5 días.

Número de intervenciones por incidencias.

Porcentaje de incidencias respondidas en el plazo previsto.

Porcentaje de informes de incidencias tramitados en los plazos previstos.

Numero de accesos totales a la página web del servicio.

Número de actualizaciones de los contenidos de la página Web antes de quince días.

Redacción de un informe anual de cumplimiento de todos los plazos previstos en la presente Carta de Servicios.



7. Normativa reguladora del servicio .

La actividad del Servicio de Control de Accesos esta regulada por la legislación general propia de las AA. PP. y por la específica universitaria:

General.

Estatutos de la Universidad de Murcia.
Ley de Seguridad Privada.
Reglamento de Seguridad Privada.
Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal.

Específica universitaria.

Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad de Murcia de 9/3/2007, sobre Fiestas Patronales.

Resolución del Rector (R-284/2009), por la que se publica el reglamento de video-vigilancia de la Universidad de Murcia.

Resoluciones de Secretaría General de la Universidad de Murcia (SG-15/2009, SG-16/2009 y SG-1/2010), sobre aulas de estudio.

Circular de Gerencia sobre Comunicación de Hechos Denunciables.

Documento sobre Seguridad del fichero SIP de video-vigilancia de la Universidad de Murcia.

8. Mecanismos de colaboración y participación de los usuarios en la mejora de las funciones del servicio.

Los comentarios, solicitudes, quejas y sugerencias destinados a la mejora del servicio se pondrán en conocimiento de la "Comisión para la Mejora de la Calidad" que se constituirá en la citada unidad y que se integrará, sin perjuicio de la participación de los usuarios que se estime oportuna por razón de la materia, por:

- El Jefe de Área.
- Los Jefes del Servicio.
- El Responsable de Calidad del Servicio.



Los mecanismos de colaboración y participación en la mejora del servicio se concretan en las siguientes posibilidades:

8.1. Mecanismos de comunicación e información.

- 8.1.1. Expresando sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realizan.
- 8.1.2. Por correo ordinario, enviando sus escritos a la dirección indicada en el apartado 11.
- 8.1.3. Por teléfono, llamando a los números:
 - 86888 4205 para el Centro de Control en el Campus de Espinardo.
 - 86888 3333 para el Centro de Control en el Campus de Murcia.
- 8.1.4. Presencialmente, en las dependencias señaladas en el apartado 11, donde además, si el usuario lo solicita podrá obtener y entregar el modelo normalizado de comunicación por escrito con el servicio y circunstancialmente allí donde preste servicio alguno de sus componentes.
- 8.1.5. Telemáticamente, mediante el empleo de los siguientes canales electrónicos:
 - Página web: <http://www.um.es/controlaccesos>.
 - Cuenta de correo electrónico: controlaccesos@um.es.
 - Listas de distribución electrónica:
 - De todos los componentes del servicio:
pas-u-ser-cont-acce@listas.um.es.
 - De los componentes destinados en Murcia:
pas-u-ser-controlaccesos-merced@listas.um.es.

8.2. Quejas, sugerencias y agradecimientos.

Los usuarios sólo podrán presentar formalmente sus quejas, sugerencias y agradecimientos sobre el funcionamiento del servicio, por escrito, y en los lugares y forma que se señalan a continuación:

- 8.2.1. Por correo ordinario, dirigido al Centro de Control del servicio correspondiente.
- 8.2.2. Presencialmente, a través del formulario habilitado en los Centro de Control.
- 8.2.3. Telemáticamente, en el apartado “Buzón de Contacto” de la dirección web <http://www.um.es/controlaccesos> o directamente mediante correo electrónico en la siguiente dirección: controlaccesos@um.es.

Serán contestadas en un plazo de 10 días hábiles por el mismo medio e informando sobre las actuaciones realizadas.



9. Derechos de los usuarios en relación con las funciones que presta el servicio.

En general, y sin perjuicio de los derechos que les reconozca la legislación vigente, los interesados en los servicios que se prestan tienen los siguientes derechos:

- 9.1. A recibir información sobre actuaciones que les afecten de manera presencial, telefónica y telemática.
- 9.2. A ser atendidos de manera directa y personalizada, pudiendo identificar al personal adscrito al servicio.
- 9.3. A obtener información acerca de los trámites y actuaciones ejercidos por este servicio.
- 9.4. A ser tratados con respeto y deferencia por los funcionarios y personal adscrito al servicio.
- 9.5. A que las quejas y sugerencias que se presenten ante el servicio se trasladen, en su caso, para su estudio y resolución, a los superiores jerárquicos de la misma y a la contestación de las mismas en los plazos establecidos.
- 9.6. A recibir orientación en la redacción de escritos dirigidos al servicio.

10. Horarios y lugares de atención al público.

El horario de atención al público es de 24 horas, 365 días al año ininterrumpidamente en los centros de control y circunstancialmente donde preste servicio alguno de sus componentes.

El usuario será informado sobre cualquier cuestión que esté relacionada con sus funciones, orientándolo hacia la persona o servicio adecuado en el caso de que demande alguna información más específica.

11. Ubicación.

El Servicio de Control Accesos de la Universidad de Murcia se encuentra ubicado principalmente en:

CENTRO DE CONTROL DE ESPINARDO.
Campus de Espinardo, acceso este.
30161 Espinardo, Murcia.

CENTRO DE CONTROL DE MURCIA.
Campus de La Merced, C/ Santo Cristo, 2.
30001, Murcia.

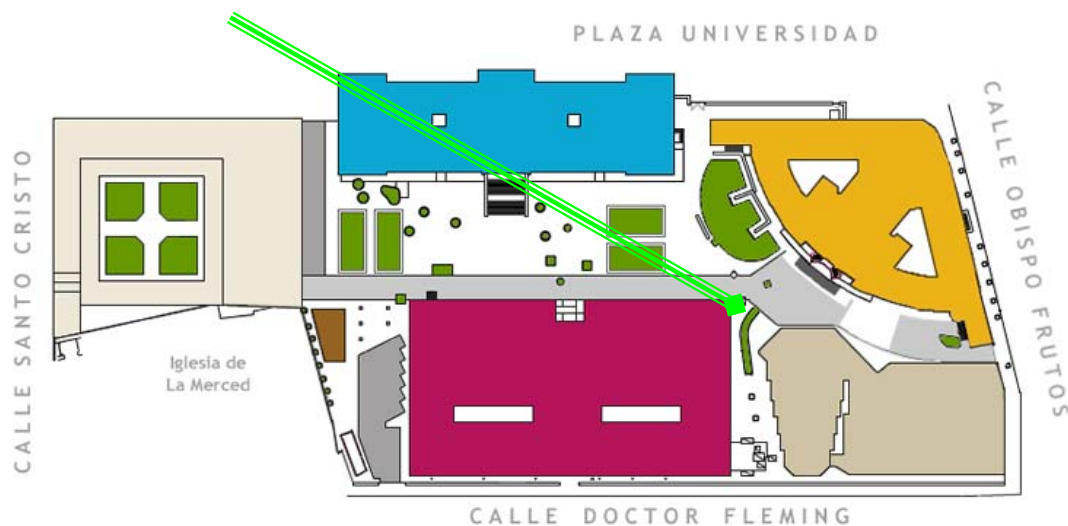


12. Planos de situación.

Centro de Control del Campus de Espinardo



Centro de Control del Campus de Murcia.





13. Protección del medio ambiente, seguridad y salud.

El Servicio dispone de contenedores para el reciclado de papel y pilas ya usadas.

Asimismo, con la finalidad de mantener una actitud de respeto hacia el medio ambiente se practica el uso de reciclado de tóner de fotocopiadoras e impresoras.

Constituye, finalmente, un compromiso el cuidar de un uso eficiente de las instalaciones vinculadas a la misma (de electricidad, calefacción, aire acondicionado, equipamientos informáticos, reprográficos).

En el marco de la política general del Área de Contratación, Patrimonio y Servicios de la Universidad de Murcia en relación con la seguridad y salud en el trabajo, el servicio adoptará las medidas oportunas para el cumplimiento de la Ley de Prevención de riesgos Laborales en la totalidad de las actividades que se desarrollan.

14. Conclusiones.

El Servicio de Control de Accesos fiel a los compromisos adquiridos por el Área de Contratación, Patrimonio y Servicios a la que pertenece, trabaja para que los resultados derivados de su actividad gocen de la máxima calidad y satisfagan en su plenitud las necesidades generadas por los usuarios. Para ello se compromete a desarrollar técnicas que garanticen la optimización de los recursos disponibles y a solicitar aquellos cuya implantación responda a la necesidad de actualización del servicio, y que suponga un beneficio relevante para la comunidad universitaria en el ejercicio de nuestras funciones.

La responsabilidad de esta Carta y el desarrollo de su contenido, recae en la Comisión de Seguimiento integrada por el Jefe de Área y los Jefes de Equipo de los Campus de Espinardo y la Merced.

El servicio expresa así su firme compromiso de dar a conocer entre sus usuarios las actividades de mejora que se lleven a cabo en el mismo, así como de sus resultados.