



Índice

1. OBJETO ..... 2

2. ALCANCE ..... 2-3

3. NORMATIVA ..... 3

4. DEFINICIONES ..... 3-4

5. RESPONSABLES ..... 4

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO ..... 5

    6.1 Organización general del servicio auxiliar ..... 5

    6.2.Toma de Servicio (inicio de turno)..... 5

    6.3. Desarrollo de tareas de conserjería ..... 5-7

    6.4. Gestión de incidencias y comunicación..... 7

    6.5. Interacción con el servicio de vigilancia ..... 8

    6.6. Servicios extraordinarios y cambios auxiliares ..... 8-9

    6.7. Cierre del servicio y relevo ..... 9

7. DIAGRAMA DE FLUJO ..... 10

8. SEGUIMIENTO ..... 11

    Indicadores del procedimiento ..... 11-12

9. REGISTRO Y ARCHIVO ..... 12-13

Tabla de cambios:

Nº revisión	Fecha	Modificación
v1.0	Septiembre 2025	Edición inicial

- Elaborado por: Administración de la Unidad de Seguridad
- Revisado por: Director de la Unidad de Seguridad
- Aprobado por: Vicerrector de Infraestructura y Sostenibilidad

1deefb24ce923ead09f857d2b86f6f03

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/1deefb24ce923ead09f857d2b86f6f03>

CSV: 1deefb24ce923ead09f857d2b86f6f03	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 1 / 13	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
LUIS LASPUERTAS SARVISE	Director de la Unidad de Seguridad	18/11/2025 09:11:00	
RAFAEL PAGAN TOMAS	VICERRECTOR DE INFRAESTRUCTURAS Y SOSTENIBILIDAD	18/11/2025 09:18:00	



## 1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es describir la gestión y ejecución de los servicios auxiliares de conserjería en la Universidad de Zaragoza, enmarcados en el mismo expediente de contratación que el servicio de vigilancia pero con un alcance funcional distinto. Se detallan las tareas, responsabilidades y flujo de trabajo del personal auxiliar (no habilitado como seguridad privada) dedicado a labores de atención y control en determinados espacios universitarios, especialmente fuera del horario lectivo o en eventos especiales. El procedimiento busca asegurar una prestación eficiente y homogénea de estos servicios auxiliares —que complementan a los conserjes funcionarios de la UZ—, garantizando que las conserjerías nocturnas, la supervisión de salas de estudio y el apoyo en exposiciones u otros actos se realicen conforme a las directrices institucionales. En definitiva, se establecen los pasos para que el personal auxiliar de la empresa adjudicataria contribuya al correcto funcionamiento y seguridad básica de las instalaciones, proporcionando atención al usuario y respuesta inicial ante incidencias, siempre bajo un estilo de servicio acorde al carácter público e institucional de la Universidad..

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a los servicios auxiliares externalizados que presta la empresa contratista en diversos ámbitos de la Universidad de Zaragoza. En concreto, cubre las siguientes modalidades de servicio:

### 2.1. *Ámbito material (y/o subjetivo):*

- Conserjerías en horarios nocturnos y festivos en Colegios Mayores u otras dependencias: personal auxiliar ubicado en las recepciones o puntos de control de residencias universitarias (Colegios Mayores, como Pedro Cerbuna y Pablo Serrano) u otros edificios, durante las noches, fines de semana y días no lectivos, cuando no hay personal propio de conserjería. Su misión es velar por el acceso controlado y atender las necesidades básicas de los residentes o usuarios en esas franjas.
- Supervisión de salas de estudio: personal auxiliar asignado a salas de estudio de uso extendido (por ejemplo, salas abiertas en periodos de exámenes, bibliotecas fuera de horario habitual, etc.), para controlar el aforo, el correcto uso de las instalaciones y proveer asistencia a los usuarios. Estos servicios suelen activarse en horario nocturno y fines de semana, en campus como San Francisco (sala CAI, modular, etc.), Río Ebro, o en los campus de Huesca, Teruel y Veterinaria cuando se habilitan salas adicionales.
- Apoyo de sala en exposiciones y eventos: auxiliares destinados a espacios culturales (p. ej., museos, exposiciones museos, exposiciones en el Edificio Paraninfo) o eventos institucionales, cuya labor es controlar las salas, informar a los visitantes y proteger el patrimonio expuesto de daños, siempre bajo coordinación con el personal organizador (como el Museo de Ciencias, en el Paraninfo) También pueden cubrir actos académicos o administrativos en días u horas extraordinarias, según se requiera, realizando funciones de auxiliar de sala.

El procedimiento abarca tanto la operativa ordinaria (servicios fijos incluidos en la programación anual) como la operativa extraordinaria (peticiones adicionales hasta el máximo horas anuales disponibles para imprevistos o refuerzos). Quedan fuera del alcance las funciones propias de seguridad (intervención directa en conflictos, actuaciones coercitivas), ya que el personal auxiliar no tiene consideración de vigilante de seguridad y por ley debe limitarse a funciones de control y atención sin ejercer potestades de seguridad privada.

Este procedimiento se aplica en coordinación con otros servicios internos: por ejemplo, en los Colegios Mayores, la labor del auxiliar se integra con la del equipo directivo del Colegio; en salas de estudio, colabora con el Vicerrectorado de Estudiantes que define los horarios y normas de uso, y en exposiciones, se coordina con la unidad organizadora (gestor cultural, etc.). Territorialmente, abarca los campus de Zaragoza, Huesca y Teruel donde la Universidad haya dispuesto estos auxiliares mediante el contrato. Temporalmente, se centra en las franjas fuera de jornada ordinaria (noches, fines de semana, festivos), aunque también cubre horarios diurnos en eventos específicos cuando así se solicite.





## 2.2. Hitos de inicio y fin

El auxiliar de vigilancia y seguridad inicia su turno tomando el puesto de trabajo, identificándose y asumiendo la responsabilidad de la jornada.

Al llegar el fin del turno, se procede al cierre de actividades, dejando constancia de las incidencias registradas y realizando el relevo formal con el siguiente personal para asegurar la continuidad del servicio.

## 3. NORMATIVA

La normativa de aplicación a este procedimiento se encuentra disponible en el siguiente enlace:

**Ley 9/2017 contratos del Sector Público:** Marco legal bajo el cual se contrató este servicio, mediante expediente unificado con el de vigilancia. Los aspectos contractuales (derechos y obligaciones de la empresa, condiciones de ejecución, etc.) están sujetos a la LCSP y a los pliegos del contrato. El carácter armonizado del contrato y la sujeción a la normativa de contratación garantizan la igualdad de trato y calidad exigida en la prestación.

**Pliegos del Contrato:** Tanto el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares como el Pliego de Prescripciones Técnicas regulan explícitamente la prestación de los servicios auxiliares. En particular, el PPT define las tareas de los auxiliares, los horarios especiales a cubrir (nocturnos en Colegios Mayores, salas 24h, etc.) los requisitos de formación y perfiles del personal (educación secundaria, habilidades de atención al público, etc.) y las condiciones de coordinación con la Universidad. Estas cláusulas son de obligado cumplimiento para la empresa adjudicataria y el personal auxiliar asignado.

**Reglamentos y normas internas de la UZ:** Incluye las normas de régimen interno de los centros donde actúan los auxiliares. Por ejemplo, los Reglamentos de los Colegios Mayores establecen horarios de silencio, normas de visitas, uso de espacios comunes, etc., que el auxiliar debe hacer respetar en ausencia del personal del Colegio. Del mismo modo, las normas de uso de salas de estudio (aforo máximo, prohibición de fumar/comer, respeto al mobiliario, horarios de apertura) deben ser conocidas y aplicadas por el auxiliar en su función de supervisor. Estas normativas internas, disponibles a través de las unidades correspondientes o en la web institucional, complementan este procedimiento. La Unidad de Seguridad asegurará que la empresa y sus auxiliares disponen de copia de las normas relevantes de cada servicio.

**Normativa de Prevención de Riesgos Laborales:** Aunque se aplica de forma transversal a todos los trabajadores, se menciona aquí por su importancia. La empresa contratista debe cumplir la Ley 31/1995 de PRL y normativa conexa, evaluando los riesgos de los puestos de auxiliares (por ejemplo, trabajo nocturno, trabajo en solitario) y adoptando medidas preventivas. La UZ colaborará en la información sobre riesgos específicos de sus instalaciones.

**Protección de datos y privacidad:** En la medida en que los auxiliares puedan manejar datos personales (listados de residentes, registros de acceso, imágenes de cámaras internas de edificios, etc.), se aplican igualmente las disposiciones del RGPD y LOPD-GDD mencionadas en el procedimiento de vigilancia. Especial cuidado merecen los datos de los colegiales y usuarios, garantizando confidencialidad (por ejemplo, un auxiliar no debe difundir información sobre los residentes ni registros de quién entró o salió, salvo a quienes corresponda). Si los auxiliares usan sistemas informáticos de la UZ (p.ej., aplicaciones de registro de accesos), deberán respetar las políticas de seguridad de la información de la Universidad.

## 4. DEFINICIONES

**Auxiliar de servicios/auxiliar de conserjería:** Personal no docente contratado a través de empresa externa para realizar tareas de apoyo, control y atención al público en instalaciones universitarias. No es personal de seguridad, por lo que sus funciones se limitan a las de un conserje o portero tradicional: apertura/cierre de espacios, información básica, vigilancia superficial de instalaciones (sin intervenir con fuerza), reporte de incidencias y colaboración en emergencias dentro de sus posibilidades. Su perfil profesional enfatiza habilidades de trato al público, responsabilidad y conocimiento del entorno universitario.

**Conserjería nocturna:** Servicio de conserjería prestado en horario nocturno en centros que requieren presencia continua. Implica tareas como las de una conserjería diurna (recepción, control entradas, gestión





de llaves), pero adaptadas a la noche: por ejemplo, velar por el descanso de residentes, asegurar que puertas queden cerradas por la noche, atender llamadas telefónicas entrantes fuera del horario de oficina, etc.

**Sala de estudio 24/7:** Espacio habilitado para el estudio autónomo de estudiantes, al menos en épocas de alta demanda académica. Estas salas, al no estar permanentemente atendidas por personal propio en ciertos horarios, cuentan con un auxiliar que supervisa su correcto uso. El auxiliar controla el aforo, comprueba que quienes acceden son miembros autorizados de la comunidad universitaria (según las reglas de cada sala), y resuelve dudas o pequeños problemas (por ejemplo, reponer papel en impresora, avisar si hay averías eléctricas, etc.).

**Evento o exposición cultural:** En este contexto, se refiere a muestras, exhibiciones museísticas, actos abiertos al público en instalaciones de la Universidad (como el Museo de Ciencias Naturales en Paraninfo, exposiciones temporales, jornadas de puertas abiertas, etc.) donde se requiere personal de sala. Los auxiliares aquí actúan como vigilantes de sala (no confundir con vigilantes de seguridad): permanecen en la sala para atender a los visitantes, proporcionar información básica y evitar comportamientos indebidos (tocar piezas, tomar fotos prohibidas, etc.).

**Incidencia (en contexto de auxiliares):** Cualquier situación fuera de lo común que el auxiliar deba gestionar o reportar. Puede ser una incidencia de seguridad (que entonces deberá escalar a los vigilantes o seguridad) o simplemente operativa: por ejemplo, un fallo eléctrico que deja una sala a oscuras, un estudiante que sufre un desvanecimiento en la sala de estudio, una puerta que no cierra, un conflicto menor entre usuarios, etc. El auxiliar atenderá en primera instancia la incidencia dentro de sus competencias y la comunicará según el procedimiento.

**Servicio extraordinario auxiliar:** Similar al definido para vigilancia (sección 4 del procedimiento de vigilancia), se refiere a la solicitud de un auxiliar fuera del calendario regular. Por ejemplo, abrir una sala de estudio adicional durante un fin de semana específico debido a alta demanda, o cubrir la conserjería en un edificio por una baja imprevista de un ordenanza UZ. La tramitación de estas solicitudes extraordinarias se hace a través de la Unidad de Seguridad (o Vicerrectorado competente, canalizado luego a Seguridad) y se cubren con la bolsa de horas auxiliar prevista en contrato

## 5. RESPONSABLES

### Dentro de la Universidad de Zaragoza

- Dirección/Administración de los Centros beneficiarios.
- Unidad de Seguridad (UZ).
- Vicerrectorado u otras unidades impulsoras.

### Por parte de la empresa contratista (servicios auxiliares)

- Coordinador de Servicios Auxiliares (Empresa).
- Empresa adjudicataria (Auxiliares).
- Personal Auxiliar (Conserjes externos)





## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### 6.1 Organización general del servicio auxiliar

La Unidad de Seguridad, en conjunto con las unidades beneficiarias, elabora un plan de asignación de auxiliares que cubra las necesidades detectadas. Por ejemplo, a inicio de curso se determinan qué puestos fijos habrá: normalmente se mantienen auxiliares todas las noches en los Colegios Mayores (para vigilancia nocturna de la residencia) y durante todo el año en algunas recepciones específicas. Asimismo, para las salas de estudio, se acuerda un calendario de aperturas extraordinarias (en periodos de exámenes, fines de semana) en el que se requerirá auxiliares; este calendario se comunica a la empresa con suficiente antelación. Para exposiciones y eventos, las solicitudes suelen ser más puntuales: la unidad organizadora (museo, etc.) avisará a la Unidad de Seguridad de las fechas y horarios en que necesita apoyo de auxiliares, y ésta gestionará con la empresa que se cubran. Todo ello se plasma en un cuadrante de servicio del personal auxiliar, actualizado mensualmente o según corresponda, que la empresa debe cumplir. La empresa designa a los auxiliares concretos y los forma brevemente en las particularidades de cada puesto (p. ej., entregar listado de residentes de un Colegio al auxiliar que cubrirá allí, indicarle a quién llamar en caso de emergencia, etc.). La Universidad puede solicitar, por motivos de calidad, que cierto auxiliar sea siempre el mismo en un puesto para ganar experiencia y trato con la comunidad (esto es especialmente deseable en residencias, donde la familiaridad con los residentes puede ser útil). No obstante, al ser turnos nocturnos, es habitual la rotación en ciclos.

### 6.2 Toma de Servicio (inicio de turno)

Cuando un auxiliar comienza su turno, debe presentarse en el punto establecido con puntualidad. Si releva a otro compañero (p. ej., en un evento de larga duración con turnos, o con turnos rotativos), recibe de éste la información del estado actual: número de usuarios presentes, incidencias ocurridas en el turno saliente, tareas pendientes, etc. En casos donde releva a personal UZ (por ejemplo, un conserje que termina su jornada diurna y deja al auxiliar la nocturna), el conserje entregará llaves, alarmas y recomendaciones al auxiliar. El auxiliar verifica que cuenta con todo lo necesario: llaves de las puertas que deba manejar, lista de teléfonos de contacto de emergencia (vigilante de seguridad de campus, responsable de la instalación), parte o cuaderno de incidencias donde anotar novedades, y cualquier equipo especial (p.ej., emisora si se le ha dado una para comunicar con Seguridad). En ese momento, si el puesto lo requiere, realiza acciones iniciales: por ejemplo, en una sala de estudio, al abrir indica las normas a los presentes y comprueba el aforo; en un Colegio Mayor, al iniciar ronda de noche cierra las puertas de acceso secundarias dejando sólo la principal abierta controlada, etc. El inicio del turno implica además que comunica su presencia: en algunos servicios, se establece que el auxiliar avise al vigilante de seguridad de campus o al CECO de que “ya está en su puesto” (esto para que Seguridad sepa que hay cobertura auxiliar, p.ej., en residencias se suele avisar al vigilante de ronda nocturna).

### 6.3 Desarrollo de tareas de conserjería

A lo largo del turno, el auxiliar desempeña diversas funciones de atención y control propias de su puesto. Podemos distinguir varios escenarios según el tipo de servicio:

- Conserjería nocturna en Colegios Mayores u edificios residenciales: El auxiliar permanece en la garita o recepción principal del Colegio Mayor durante la noche. Sus tareas incluyen: control de accesos (abrir la puerta a los residentes que llegan tarde, verificar su identidad si no los conoce personalmente, y registrar la entrada de visitas externas si estuviera permitido según el reglamento del Colegio; típicamente, de noche no se autorizan visitas, pero si hubiera excepciones, las anota y puede requerir al visitante que se retire a cierta hora); vigilancia pasiva de instalaciones (mediante monitores si hay cámaras internas en pasillos, o dando alguna ronda por las plantas comunes para comprobar silencio y orden); atención a los colegiales (por ejemplo, si alguno pide ayuda porque se ha quedado sin tarjeta de entrada, o tiene un problema en su habitación como una fuga de agua, el auxiliar contacta con mantenimiento de guardia o anota para el día siguiente, e incluso podría proporcionar un cuarto





provisional si estuviera establecido); custodia de llaves (puede tener llaves maestras de ciertas áreas restringidas, que sólo utiliza en caso de emergencia, como acceder a una sala de calderas si suena una alarma técnica). Asimismo, hace cumplir las normas de convivencia nocturna: si detecta ruidos excesivos en una habitación o fiesta improvisada, amonesta a los responsables y, si no obedecen, informa al Director del Colegio al día siguiente; si hay estudiantes que regresan en estado inconveniente causando disturbios, trata de calmarlos y, de ser necesario, llama al vigilante de seguridad para apoyo. En general, su presencia disuade comportamientos inapropiados y ofrece un referente de seguridad para los residentes (estos saben que si ocurre algo –una emergencia médica, por ejemplo– pueden acudir al auxiliar). Al amanecer, puede realizar un cierre del turno apagando luces de zonas comunes encendidas en la noche, abriendo de nuevo puertas internas que permanecían cerradas, etc., preparatorio a la llegada del personal diurno.

- Supervisión de salas de estudio fuera de horario: El auxiliar es responsable de una sala o biblioteca cuando ésta abre más allá de su horario habitual sin bibliotecarios presentes. En esos periodos, el auxiliar se encarga de gestionar el acceso: suele haber un sistema de control (tarjeta universitaria para entrar) pero si no, él mismo puede pedir identificación a quien entre para asegurarse de que sólo acceden miembros autorizados (estudiantes UZ, ocasionalmente egresados si se permite, etc.). Una vez dentro, vela por el ambiente adecuado de estudio: recuerda a los usuarios que mantengan silencio, que no se coma en la sala salvo zonas permitidas, etc. Si la sala tiene capacidad limitada, lleva la cuenta del aforo; en algunos casos, debe reportar a la Unidad de Seguridad o Vicerrectorado cuántas personas usan la sala (estos datos de ocupación ayudan a planificar futuras aperturas). En caso de llenarse, gestiona una lista de espera o deriva a los estudiantes a otra sala próxima si la hubiera. El auxiliar también atiende consultas: los estudiantes pueden preguntarle por localización de aseos, funcionamiento del wifi, horario de apertura, o notificarle algún problema (por ejemplo, “el enchufe de este puesto no funciona”). En la medida de lo posible, el auxiliar soluciona pequeños problemas. Si algo escapa a su alcance (avería eléctrica seria, fallo de climatización), contacta con el servicio de mantenimiento de guardia o informa al vigilante para ver si hay protocolo. Ante comportamientos indebidos, como usuarios que reservan sitios por horas dejando objetos (cuando está prohibido) o alguna disputa por un asiento, el auxiliar interviene de mediador: aplica las normas (retira reservas indebidas tras el tiempo estipulado, etc.) y llama a seguridad solo si la situación escala y no puede resolverla con diálogo. En la madrugada, si algún estudiante se encontrase indispuesto (por cansancio, hipoglucemia, etc.), el auxiliar asiste proporcionándole agua, aire fresco, y si reviste gravedad, avisa al 112 y a Seguridad. Durante toda la noche, el auxiliar puede aprovechar momentos tranquilos para hacer rondas dentro de la sala o áreas adyacentes para chequear que todo está en orden. Cuando llega la hora de cierre, el auxiliar desaloja la sala amablemente, persuadiendo a los usuarios de que se retiren y recordándoles la hora de reapertura. Finalmente cierra con llave y activa la alarma si la hubiera, dejando constancia de que todo quedó en orden.

- Apoyo en exposiciones y eventos culturales: En el Paraninfo u otros espacios donde hay exposiciones, los auxiliares se posicionan en las salas durante el horario de apertura al público (muchas veces por la tarde, fines de semana incluidos). Su cometido es doble: informativo y vigilante (no seguridad). Por un lado, reciben a los visitantes, pueden distribuir folletos, indicar el recorrido o responder preguntas básicas (“¿dónde está la sala 2?”, “¿cuánto dura la visita?”).

Por otro lado, supervisan que los visitantes cumplan las normas de la sala: que no saquen fotos si está prohibido, que no toquen las obras, que no entren con mochilas grandes (podrían ofrecer dejarlas en consigna si existe), etc. Si la afluencia es grande, controlan el flujo para evitar aglomeraciones en un punto. En algunos eventos, apoyan también en labores logísticas: por ejemplo, en un acto en un salón de actos pueden ayudar a distribuir materiales, guiar a la gente a sus asientos, o asistir a personas con movilidad reducida. Si detectan alguna incidencia (un objeto expuesto se ha caído, una persona tiene un comportamiento agresivo o accidentado), actúan: en caso de posible daño intencionado al patrimonio, avisan inmediatamente a un vigilante de seguridad o a la Policía si fuese serio, intentando dialogar con la persona para disuadirla en ese momento. En caso de accidente (alguien tropieza y se lesiona), brindan auxilio y solicitan ayuda sanitaria si corresponde. Su función principal es preservar la



1deefb24ce923ead09f857d2b86f6f03

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/1deefb24ce923ead09f857d2b86f6f03>



integridad de las personas y de los bienes culturales durante el evento. Al finalizar la jornada, ayudan a despejar la sala de público y a cerrar puertas, informando al responsable del museo o evento de cualquier incidencia para que quede registrada

#### 6.4. Gestión de incidencias y comunicación (auxiliares)

Dado que los auxiliares trabajan en horario y condiciones donde puede no haber supervisores inmediatos, es crucial que sepan cómo reaccionar ante incidencias y a quién acudir. El procedimiento establece lo siguiente:

- Ante una incidencia menor o administrativa (p.ej., una bombilla fundida, un estudiante que protesta por el frío en la sala, una pequeña gotera), el auxiliar la atiende directamente en lo posible: puede buscar una solución temporal (encender calefactor si hace frío, poner un cubo bajo la gotera) y anota el hecho en su reporte. Si requiere acción posterior (reparación), lo comunica por los canales designados (correo o parte de mantenimiento si lo tiene, o informa al administrador del edificio al día siguiente).
- Ante una incidencia de seguridad o emergencia (p.ej., personas sospechosas intentando entrar, pelea entre individuos, fuego, accidente grave de una persona), el auxiliar no interviene físicamente más allá de proteger su integridad y la de terceros de forma básica. Su instrucción principal es avisar inmediatamente a las autoridades correspondientes: llamará al vigilante de seguridad del campus o al Centro de Control de Seguridad (que opera 24h) para que envíen apoyo de seguridad. Si la situación es crítica (riesgo vital, incendio grande), puede simultáneamente llamar al 112 (emergencias) si lo estima necesario y seguro. Mientras la ayuda llega, el auxiliar realiza acciones de primer nivel: por ejemplo, evacuar la zona si hay un incendio incipiente (sin ponerse en peligro), intentar calmar a personas alteradas, proporcionar primeros auxilios básicos si alguien sufre un desmayo, etc., en la medida que tenga capacitación y sin asumir más responsabilidad que la posible para cualquier ciudadano. En ningún caso se espera que un auxiliar forcejee con agresores ni se enfrente a delincuentes; su rol es alertar a los profesionales de seguridad. Una vez llegan los vigilantes o servicios de emergencia, el auxiliar les facilita toda la información de lo ocurrido y colabora, por ejemplo, indicando el lugar, abriendo puertas que requieran llave, o guiando a los bomberos por el edificio.
- Comunicación y reporte: Para cualquier incidencia relevante (sea menor o mayor), el auxiliar debe dejar constancia escrita en el parte de incidencias del servicio. Si fue algo que implicó llamada a Seguridad, anotará hora y motivo ("22:15 se avisa a vigilancia por individuo ajeno causando disturbios en sala"). Además, el auxiliar informará verbalmente o por teléfono a sus superiores inmediatos cuando corresponda: por ejemplo, si en un Colegio Mayor hubo un incidente nocturno con un estudiante enfermo, dejará nota al Director del Colegio y a la Unidad de Seguridad. Esta comunicación fluida garantiza que las incidencias no queden aisladas: la Unidad de Seguridad sabrá, vía el vigilante o vía el propio auxiliar al cierre del turno, lo que haya pasado para seguimiento.
- Casos especiales: Si un auxiliar no logra comunicar con el vigilante designado (imaginemos que está temporalmente fuera de cobertura), existe la instrucción de insistencia escalonada: intentar contacto por otro medio o llamar directamente a la Policía si la gravedad lo exige sin demora. No obstante, dado que los vigilantes están permanentemente conectados al CECO, es raro que no se logre contacto. En todo caso, el auxiliar tiene una lista de teléfonos de emergencia (vigilancia, responsables UZ, etc.) para sucesos críticos.



1deefb24ce923ead09f857d2b86f6f03

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/1deefb24ce923ead09f857d2b86f6f03>



#### 6.5. Interacción con el servicio de vigilancia:

Es importante remarcar que, aunque separados en funciones, el servicio auxiliar y el de vigilancia se complementan. Por procedimiento, se fomenta la colaboración siguiente:

- Los auxiliares deben conocer quiénes son los vigilantes de seguridad que operan en su entorno y establecer un canal respetuoso de petición de ayuda. Por ejemplo, en campus con vigilancia 24h, el auxiliar de la sala de estudio sabe que hay un vigilante a quien puede llamar si algo se sale de control; a su vez, el vigilante puede pasar ocasionalmente por la sala para comprobar que todo va bien (lo cual disuade problemas y reconforta tanto al auxiliar como a los estudiantes).
- En residencias, el vigilante de seguridad que hace rondas nocturnas por el campus incluirá la visita a la conserjería del Colegio Mayor, verificando que el auxiliar esté bien y charlando brevemente para saber si todo está tranquilo. Este contacto frecuente también sirve para que el auxiliar reporte al vigilante cualquier sensación de alerta (por ejemplo “he visto un individuo merodeando fuera hace un rato”).
- Si un vigilante recibe un aviso desde el CECO relativo a un edificio donde hay un auxiliar (por ejemplo, salta la alarma de incendios en la biblioteca donde el auxiliar está), el vigilante intentará contactar con el auxiliar para obtener información inicial mientras acude. Así, el auxiliar se convierte en “los ojos” hasta que llegue seguridad o bomberos.
- Las comunicaciones de protocolo (como avisos de simulacros de evacuación, cortes de luz programados, etc) que la Unidad de Seguridad reciba, las retransmitirá también a los auxiliares pertinentes mediante el Coordinador, para que esté al tanto y actúen en consonancia (por ejemplo, si ha un simulacro de incendio en un edificio, el auxiliar debe participar guiando a la gente fuera).

Por último, en términos de cortesía: los auxiliares, al igual que los vigilantes, representan a la Universidad de cara a terceros. Se espera que ambos colectivos mantengan una relación profesional de apoyo mutuo, evitando conflictos de competencias. Si surgiera algún malentendido (hipotéticamente un vigilante indicando a un auxiliar algo que éste considera fuera de sus funciones, o viceversa), se elevará a sus coordinadores y a la Unidad de Seguridad para aclararlo, nunca debiendo entorpecer el servicio en público.

#### 6.6. Servicios extraordinarios y cambios auxiliares:

Similar a la vigilancia, puede haber necesidades puntuales que requieran auxiliares adicionales o en horarios distintos a los habituales:

- Solicitudes de servicios auxiliares extraordinarios: Se cursan a través de la Unidad de Seguridad. Por ejemplo, si una Facultad decide abrir una sala de estudio adicional durante un fin de semana específico debido a un congreso de estudiantes, solicitará un auxiliar extra. O si se organiza un acto institucional en sábado por la tarde en un centro que normalmente estaría cerrado, se puede pedir un auxiliar para abrir y atender a los participantes. El procedimiento de solicitud es análogo: el responsable del acto envía la petición (indicando fecha, horas, lugar, tareas esperadas) a la Unidad de Seguridad, que evalúa disponibilidad de horas y personal. Si se aprueba, la Unidad gestiona con el Coordinador de la empresa para cubrirlo.
- Coberturas y sustituciones: En caso de que un auxiliar asignado a un puesto fijo no pueda asistir (enfermedad, emergencia personal), la empresa debe proporcionar un sustituto inmediato, informando a la Unidad de Seguridad de quién cubrirá y asegurándose de que tenga la información necesaria del puesto. Si la ausencia se conoce con antelación (ej. vacaciones), se planifica con tiempo la sustitución; si es sobrevenida, el Coordinador busca personal de la bolsa. Lo importante es que el





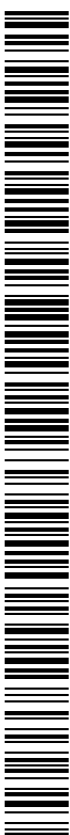
servicio no quede desatendido. El CECO reportará a la Unidad cualquier incidencia de puesto auxiliar descubierto que detecte, para que la UZ exija la solución a la empresa.

- Adaptabilidad: Los auxiliares, al no tener funciones especializadas de seguridad, pueden reubicarse con relativa facilidad. Esto significa que si un día se cierra una sala pero se abre otra distinta, la Unidad de Seguridad puede reasignar un auxiliar de un punto a otro. La empresa debe mostrar flexibilidad para estos cambios, siempre que se le comuniquen razonablemente. Este procedimiento contempla que la planificación es dinámica y sujeta a cambios según las necesidades universitarias (p. ej., extender la apertura de una sala de estudio una semana más por prórroga de exámenes, etc.). La Unidad documentará estos cambios y los notificará a la empresa formalmente.

#### 6.7. Cierre del servicio y relevo:

Al finalizar el horario asignado a un auxiliar, se siguen unas pautas de cierre:

- Entrega y relevo: Si el auxiliar va a ser relevado por personal de la Universidad (ej., a las 8:00 llega el conserje funcionario diurno a la residencia), le entrega las llaves y le informa de cualquier hecho relevante de la noche (ej., “a las 3am llegó un estudiante tarde, sin novedad”; “hubo una pequeña avería en la ventana del segundo piso, avisar a mantenimiento”). Si el relevo es por otro auxiliar (en un servicio de 24h estudio podría haber relevo cada 8 horas entre auxiliares), realiza la misma transferencia de información. En eventos, al cierre normalmente simplemente se despide tras cerciorarse con el organizador de que todo quedó bajo control.
- Comprobaciones finales: El auxiliar realiza un recorrido de cierre si es el último turno del día: apaga las luces que deban quedar apagadas, cierra puertas con llave, conecta alarmas de seguridad si debe hacerlo (en algunos casos de salas de estudio, se le puede autorizar a activar la alarma anti-intrusión al salir), se asegura de que no quede nadie dentro (muy importante en bibliotecas o salas, verificar aseos, rincones, para no dejar estudiantes encerrados).
- Registro en el parte: El auxiliar completa su parte de incidencias o libro de registro, anotando la hora de cierre y cualquier observación. Si no hubo incidencias, deja constancia de “Servicio sin incidencias reseñables”. Este registro queda a disposición de la Unidad de Seguridad o del responsable del centro.
- Comunicación de fin de servicio: En algunos casos, se estipula que el auxiliar avise por mensaje o llamada al Coordinador o al vigilante de que terminó su turno sin novedad, especialmente si trabajaba solo. Esto funciona como medida de seguridad para el propio auxiliar (confirmar que salió bien de la instalación) y para que la UZ sepa que el servicio se prestó. No siempre es formal, pero es recomendable en turno de noche enviar un breve reporte vía grupo de WhatsApp interno del servicio, por ejemplo.
- Disponibilidad de las instalaciones: Tras el cierre, las instalaciones quedan o bien cerradas hasta el próximo horario (en cuyo caso el auxiliar ha dejado todo asegurado), o pasan a personal de mañana. Cualquier llave o dispositivo que el auxiliar haya usado se devuelve al responsable que corresponda (por ejemplo, si tenía una tarjeta maestra de puerta, la deja en sobre sellado en conserjería). Si no hay nadie a quien entregarlas, las custodiará según le hayan indicado (quizá devolviéndolas al día siguiente).

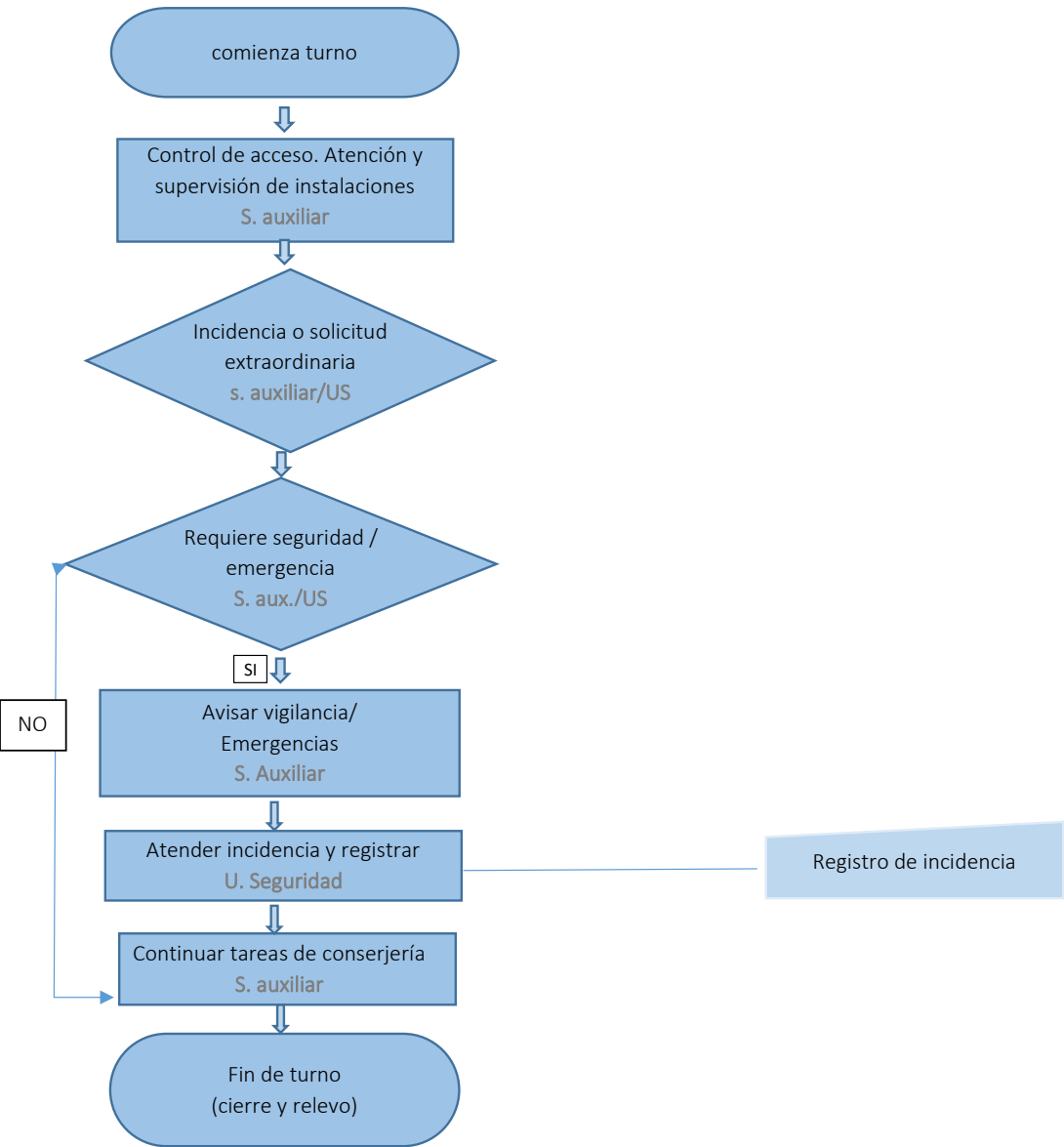


1deefb24ce923ead09f857d2b86f6f03

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/1deefb24ce923ead09f857d2b86f6f03>



7. DIAGRAMA DE FLUJO



1deefb24ce923ead09f857d2b86f6f03  
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/1deefb24ce923ead09f857d2b86f6f03>

CSV: 1deefb24ce923ead09f857d2b86f6f03	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 10 / 13	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
LUIS LASPUERTAS SARVISE	Director de la Unidad de Seguridad	18/11/2025 09:11:00	
RAFAEL PAGAN TOMAS	VICERRECTOR DE INFRAESTRUCTURAS Y SOSTENIBILIDAD	18/11/2025 09:18:00	



## 8. SEGUIMIENTO

### Indicadores del procedimiento

Anualmente, se hará un seguimiento de los siguientes indicadores de procedimiento:

#### — Peticiones de servicios extraordinarios:

- Descripción: Indica cuántas veces se solicitaron auxiliares adicionales o aperturas excepcionales de servicios. Por ejemplo, solicitudes de apertura extra de salas de estudio en festivos, refuerzo de auxiliares en un acto multitudinario, etc. Este indicador permite ver la flexibilidad requerida al contrato. Si es muy frecuente, podría implicar la necesidad de institucionalizar ciertos servicios (ej., si todos los meses se pide abrir X sala los domingos, quizá deba incorporarse al plan regular). La Unidad de Seguridad llevará este conteo y analizará patrones (picos en época de exámenes, eventos anuales recurrentes, etc.).
- Forma de obtención: Registro de solicitudes gestionadas por la Unidad.
- Responsable: Técnico de Seguridad/Director de la Unidad de Seguridad
- Valor a alcanzar: Entre 50% y 75%

#### — Porcentaje de cumplimiento de horas previstas(auxiliares)

- Descripción: Similar al indicador de vigilancia, mide el grado en que se están ejecutando las horas de servicio contratadas para auxiliares y se controlará mensualmente que las horas efectivamente trabajadas se aproximan al plan (ajustadas a la estacionalidad). Un porcentaje de cumplimiento < 100% podría indicar que algún puesto no se está cubriendo correctamente o que hay vacantes sin cubrir; >100% implicaría quizás prolongaciones de jornada no previstas o mal dimensionamiento. La meta es utilizar al máximo los recursos contratados sin sobrepasarlos indebidamente. Este indicador se nutre de las hojas de servicio y comprobantes de horas. Cualquier desviación significativa se discute con la empresa para identificar causas (ausencias no cubiertas, planificación ineficiente, etc.) y tomar acciones: por ejemplo, si hay déficit de horas usadas, reasignar auxiliares donde haga falta; si hay sobreuso de bolsa, gestionar un aumento temporal o revisar necesidades.
- Formula de obtención: Control de asistencia.
- Responsable: Técnico de Seguridad/Director de la unidad de Seguridad
- Valor a alcanzar: =90% en horas consolidadas

#### — Reclamaciones del servicio:

- Descripción: Recoge las quejas, sugerencias o reclamaciones formales relativas a la actuación de los auxiliares o a la ausencia/fallo del servicio. Por ejemplo, estudiantes que se quejan de que una sala de estudio no se abrió a la hora anunciada por ausencia del auxiliar, o un responsable de museo que reporte falta de puntualidad o descortesía de algún auxiliar. Cada reclamación se documenta y se investiga. El indicador numera cuántas se reciben en el periodo y de qué tipo. Lo ideal es mantener este número en cero o muy bajo; un incremento de reclamaciones indicará problemas de calidad que requieren intervención (formación adicional al personal, cambio de algún auxiliar problemático, mejora en la coordinación de horarios, etc.). La Unidad de Seguridad y la empresa analizarán conjuntamente cualquier queja para resolverla y evitar recurrencia. Muchas veces, además de las reclamaciones, se pueden recopilar elogios o valoraciones positivas de los usuarios,





aunque no estén en el indicador formal, conviene tenerlos en cuenta cualitativamente para reconocer buenas prácticas.

- Forma de obtención: Canal de sugerencia/quejas de la comunidad
- Responsable: Técnico de Seguridad/Director de la Unidad de Seguridad
- Valor a alcanzar:  $\leq 5$  quejas al año

En síntesis, el seguimiento del procedimiento de auxiliares se enfoca en garantizar la fiabilidad (que siempre haya alguien cuando debe haberlo), la efectividad (que cumplan sus tareas y resuelvan lo que esté en su mano) y la satisfacción de la comunidad (que sean útiles y educados). Los indicadores arriba definidos sirven de brújula para mantener y elevar estos estándares...

## 9. REGISTRO Y ARCHIVO

Para asegurar la trazabilidad y evaluación del servicio de auxiliares, se gestionarán diversos registros documentales, muchos de ellos en paralelo a los mencionados en el procedimiento de vigilancia:

- Libro/Parte de incidencias de conserjería: En cada ubicación atendida por auxiliares habrá un registro de incidencias. Puede ser un libro físico (por ejemplo, en la recepción del Colegio Mayor) o un formulario digital compartido. El auxiliar debe anotar aquí cualquier acontecimiento destacable de su turno: incidencias ocurridas, tareas realizadas fuera de lo rutinario, ausencias de usuarios tras cierre (si alguien quedó dentro y se le tuvo que pedir que saliera, etc.), visitas registradas, entregas de llaves, etc. Este documento queda a disposición del responsable del centro (quien lo revisa diariamente, en su caso) y de la Unidad de Seguridad. Se archivará al menos durante el curso académico en curso y el siguiente, para posibles consultas.
- Listados de presencia y control horario: La empresa llevará el control de la asistencia de cada auxiliar a su puesto (fichajes, firmas en inicio y fin). Estos registros, que pueden ser electrónicos (fichaje vía app) o manuales (hoja de firmas semanal), se entregan con la factura mensual. La Unidad de Seguridad los archiva junto con los de los vigilantes, para verificar el cumplimiento horario. Además, sirven como comprobante ante cualquier reclamación (ej., si alguien dice “la sala no se abrió”, se puede ver si el auxiliar figuró como presente o no).
- Solicitudes y autorizaciones de servicios extraordinarios: Cada solicitud de auxiliar extra se documenta (vía correo electrónico u oficio). La Unidad de Seguridad archivará estas comunicaciones, junto con la respuesta/aprobación dada. Esto proporciona un rastro de por qué se usaron horas de la bolsa y asegura que toda petición tenga su justificación. También es útil para recordar eventos al preparar calendarios futuros (“el año pasado tal evento pidió auxiliar, probablemente este año también necesitarán”).
- Informes de seguimiento y actas de reunión: La documentación generada en el seguimiento (por ejemplo, informes mensuales de indicadores específicos del servicio auxiliar, o actas de reuniones con Colegios Mayores sobre el tema) será archivada por la Unidad de Seguridad. Son documentos internos que evidencian la supervisión continua y las decisiones tomadas (por ejemplo, “se decidió ampliar una hora más la apertura de X sala debido a alta demanda, a evaluar el próximo mes”).
- Comunicación con usuarios o reclamaciones: Si hubo reclamaciones de usuarios relacionados con el servicio (p.ej., un escrito de queja de la delegación de estudiantes porque tal sala no abrió un día), dichos documentos se archivarán junto con la respuesta o solución aportada. Esto cierra el ciclo de la queja y permite transparencia.
- Formación e información al personal auxiliar: Aunque la formación la provee principalmente la empresa, la UZ puede aportar documentos informativos (manuales breves de “bienvenida” con las normas UZ, planos de evacuación, etc.). Se mantendrá constancia de



1deefb24ce923ead09f857d2b86f6f03

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/1deefb24ce923ead09f857d2b86f6f03>



qué materiales se entregaron a los auxiliares y cuándo, y si se impartió alguna sesión de formación conjunta. Estos registros (listas de asistencia a formaciones, copias de manuales) también se guardan en archivo.

En cuanto a la conservación de estos archivos, la UZ seguirá la política general de archivo administrativo: típicamente, conservar durante la vigencia del contrato y X años posteriores la documentación contractual y operativa. Dado que las actividades de conserjería no generan datos especialmente sensibles más allá de los personales de asistentes (sujetos a protección de datos), el tratamiento documental se centrará en la utilidad operativa y de fiscalización. Los libros de incidencias en papel, una vez completos o finalizado el periodo, se podrán digitalizar para mejor conservación.

El acceso a los registros estará limitado al personal que los necesite: por ejemplo, el Director de un Colegio puede consultar el libro de incidencias de su centro; la Unidad de Seguridad, todos los registros para sus evaluaciones; la empresa, los de horas para gestionar nóminas, etc. Se mantendrá la confidencialidad de datos personales conforme a ley (p.ej., si en un parte se listan nombres de residentes por alguna razón, ese documento se custodiará adecuadamente).



1deefb24ce923ead09f857d2b86f6f03

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/1deefb24ce923ead09f857d2b86f6f03>

CSV: 1deefb24ce923ead09f857d2b86f6f03	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 13 / 13	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
LUIS LASPUERTAS SARVISE	Director de la Unidad de Seguridad	18/11/2025 09:11:00	
RAFAEL PAGAN TOMAS	VICERRECTOR DE INFRAESTRUCTURAS Y SOSTENIBILIDAD	18/11/2025 09:18:00	