

# MAPA DE PROCESOS – UNIDAD DE SEGURIDAD

[Aprobado por la Comisión de Calidad de fecha 11 de noviembre de 2025]

## PROCESOS ESTRATÉGICOS

### [PC01] PLANIFICACIÓN Y ESTRUCTURA

[Qs\_0103] Elaboración y seguimiento del plan anual de actuación y mejora (PAM)  
[PRE\_0101] Dirección y coordinación  
[PRE\_0102] Planificación estratégica de la seguridad

### [PC02] PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

[Qs\_0202] Elaboración y desarrollo encuesta de satisfacción del servicio prestado en Atenea  
[PRE\_0201] Gestión de quejas y sugerencias de la Unidad de Seguridad

### [PC03] DOCUMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SIGC/GESTIÓN DE LA CALIDAD

[Qs\_0502] Revisión del SIGC de la unidad/servicio

## PROCESOS CLAVE

### [PC04] VIGILANCIA

[PRC\_0401] Vigilancia y seguridad  
[PRC\_0402] Gestión de servicios auxiliares (conserjerías y salas de estudio)  
[PRC\_0403] Gestión de eventos y servicios extraordinarios

### [PC05] ACCESO A INSTALACIONES

[PRC\_0501] Gestión de accesos  
[PRC\_0502] Gestión de aparcamientos regulados

### [PC06] PREVENCIÓN Y MANTENIMIENTO

[PRC\_0601] Protección contra incendios  
[PRC\_0602] Mantenimiento preventivo y correctivo instalaciones y sistemas de seguridad

### EXPECTATIVAS

- Órganos de gobierno Unizar
- Estudiantado
- PTGAS
- PDI
- Proveedores

### SATISFACCIÓN

- Órganos de gobierno Unizar
- Estudiantado
- PTGAS
- PDI
- Proveedores

## PROCESOS DE APOYO

### [PC07] GESTIÓN DE LA CALIDAD

[IT\_001] Instrucción técnica para elaborar los procedimientos del SGIC  
[Qs\_1501] Elaboración, aprobación, seguimiento y revisión de las cartas de servicios

### [PC08] COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN PÚBLICA

[QS\_0301] Elaboración del catálogo de procedimientos y servicios  
[PRA\_0801] Comunicación interna y externa  
[PRA\_0802] Instrucción técnica para la gestión de la web de la Unidad de Seguridad

### [PC09] RECURSOS HUMANOS y MATERIALES

[PRA\_0901] Alquiler de espacios en Unidad de Seguridad  
[PRA\_0902] Formación y capacitación del PTGAS  
[PRA\_0903] Gestión Administrativa  
[PRA\_0904] Solicitud de personal (seguridad, conserjería, auxiliar)