

# VALORACIÓ DE LA QUALITAT DEL SERVEI DE VIGILÀNCIA

## EXECUCIÓ DELS TREBALLS

LLOC DE TREBALL

**COORDINADOR**

Data

	Valoració			En cas de puntuar diferent de 2 cal justificar
1 Agilitat comunicació via e-mail o mòbil	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text"/>
2 Entrega dels quadrants i modificacions	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text"/>
3 Visites periòdiques amb els RRMM	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text"/>
4 Integració de personal nou i formació	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text"/>
5 Agilitat de resposta davant incidències	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text"/>
6 Actualització de les ordres de servei	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text"/>
Puntuació Total	<input type="text"/>			

Responsable UPF

Responsable Contracte

# VALORACIÓ DE LA QUALITAT DEL SERVEI DE VIGILÀNCIA

## EXECUCIÓ DELS TREBALLS

### **SISTEMA DE VALORACIÓ DE LA QUALITAT DEL SERVEI.**

Per tal de mesurar el nivell de qualitat del servei de vigilància es realitzaran unes valoracions amb l'objectiu de parametritzar la qualitat en els treballs.

Els encarregats de fer la valoració per part de la UPF seran:

Qualitat en l'execució dels treballs de vigilància: els Responsables de Manteniment de cada Àrea.

Qualitat en l'execució dels treballs de controlador: la persona designada per Biblioteca.

Qualitat en l'execució dels treballs del coordinador: Responsable designat dels Serveis Centrals.

Es realitzarà una valoració cada mes de cadascun dels llocs de treball sobre el terreny i hi participaran tant el Responsable de la UPF com el Responsable de Contracte (adjudicatari).

Cada aspecte correcte es valorarà de la següent manera:

0: nivell insuficient, que generarà una no-conformitat

1: nivell no del tot satisfactori

2: nivell correcte

La valoració la signaran els dos Responsables i es remetrà als Serveis Centrals.

# VALORACIÓ DE LA QUALITAT DEL SERVEI DE VIGILÀNCIA

## EXECUCIÓ DELS TREBALLS

ÀREA

**CIUTADELLA-CRA**

Data

	Valoració			En cas de puntuar diferent de 2 cal justificar
1 Control dels sistemes del CRA	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text"/>
2 Control de les claus i dels accessos	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text"/>
3 Tracte amb els usuaris i empreses	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text"/>
4 Actuació davant d'alarmes-incidències	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text"/>
5 Informes i comunicació d'incidències	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text"/>
6 Imatge, actitud i uniformitat	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text"/>
Puntuació Total	<input type="text"/>			

Responsable Manteniment UPF

Responsable Contracte

# VALORACIÓ DE LA QUALITAT DEL SERVEI DE VIGILÀNCIA

## EXECUCIÓ DELS TREBALLS

### **SISTEMA DE VALORACIÓ DE LA QUALITAT DEL SERVEI.**

Per tal de mesurar el nivell de qualitat del servei de vigilància es realitzaran unes valoracions amb l'objectiu de parametritzar la qualitat en els treballs.

Els encarregats de fer la valoració per part de la UPF seran:

Qualitat en l'execució dels treballs de vigilància: els Responsables de Manteniment de cada Àrea.

Qualitat en l'execució dels treballs de controlador: la persona designada per Biblioteca.

Qualitat en l'execució dels treballs del coordinador: Responsable designat dels Serveis Centrals.

Es realitzarà una valoració cada mes de cadascun dels llocs de treball sobre el terreny i hi participaran tant el Responsable de la UPF com el Responsable de Contracte (adjudicatari).

Cada aspecte correcte es valorarà de la següent manera:

0: nivell insuficient, que generarà una no-conformitat

1: nivell no del tot satisfactori

2: nivell correcte

La valoració la signaran els dos Responsables i es remetrà als Serveis Centrals.

# VALORACIÓ DE LA QUALITAT DEL SERVEI DE VIGILÀNCIA

## EXECUCIÓ DELS TREBALLS

ÀREA

**CIUTADELLA-RONDES**

Data

	Valoració			En cas de puntuar diferent de 2 cal justificar
1 Rondes	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text"/>
2 Checklist equipament d'aules	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text"/>
3 Tracte amb els usuaris i empreses	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text"/>
4 Actuació davant d'alarmes-incidències	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text"/>
5 Coneixement de l'edifici i instal.lacions	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text"/>
6 Imatge, actitud i uniformitat	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text"/>
Puntuació Total	<input type="text"/>			

Responsable Manteniment UPF

Responsable Contracte

# VALORACIÓ DE LA QUALITAT DEL SERVEI DE VIGILÀNCIA

## EXECUCIÓ DELS TREBALLS

### **SISTEMA DE VALORACIÓ DE LA QUALITAT DEL SERVEI.**

Per tal de mesurar el nivell de qualitat del servei de vigilància es realitzaran unes valoracions amb l'objectiu de parametritzar la qualitat en els treballs.

Els encarregats de fer la valoració per part de la UPF seran:

Qualitat en l'execució dels treballs de vigilància: els Responsables de Manteniment de cada Àrea.

Qualitat en l'execució dels treballs de controlador: la persona designada per Biblioteca.

Qualitat en l'execució dels treballs del coordinador: Responsable designat dels Serveis Centrals.

Es realitzarà una valoració cada mes de cadascun dels llocs de treball sobre el terreny i hi participaran tant el Responsable de la UPF com el Responsable de Contracte (adjudicatari).

Cada aspecte correcte es valorarà de la següent manera:

0: nivell insuficient, que generarà una no-conformitat

1: nivell no del tot satisfactori

2: nivell correcte

La valoració la signaran els dos Responsables i es remetrà als Serveis Centrals.

# VALORACIÓ DE LA QUALITAT DEL SERVEI DE CONTROLADOR

## EXECUCIÓ DELS TREBALLS

ÀREA

**BIBLIOTECA DE CIUTADELLA**

Data

	Valoració			En cas de puntuar diferent de 2 cal justificar
1 Puntualitat	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text"/>
2 Omplir formularis d'incidències i anotar entrades d'usuaris	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text"/>
3 Inexistència de queixes justificades rebudes per part dels usuaris	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text"/>
4 Actuació davant d'alarmes-incidències	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text"/>
5 Coneixement de l'edifici i ordre serveis	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text"/>
6 Correcta realització de serveis extraordinaris de biblioteca	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text"/>
Puntuació Total	<input type="text"/>			

Responsable UPF

Responsable Contracte

# VALORACIÓ DE LA QUALITAT DEL SERVEI DE CONTROLADOR

## EXECUCIÓ DELS TREBALLS

### **SISTEMA DE VALORACIÓ DE LA QUALITAT DEL SERVEI.**

Per tal de mesurar el nivell de qualitat del servei de vigilància es realitzaran unes valoracions amb l'objectiu de parametritzar la qualitat en els treballs.

Els encarregats de fer la valoració per part de la UPF seran:

Qualitat en l'execució dels treballs de vigilància: els Responsables de Manteniment de cada Àrea.

Qualitat en l'execució dels treballs de controlador: la persona designada per Biblioteca.

Qualitat en l'execució dels treballs del coordinador: Responsable designat dels Serveis Centrals.

Es realitzarà una valoració cada mes de cadascun dels llocs de treball sobre el terreny i hi participaran tant el Responsable de la UPF com el Responsable de Contracte (adjudicatari).

Cada aspecte correcte es valorarà de la següent manera:

0: nivell insuficient, que generarà una no-conformitat

1: nivell no del tot satisfactori

2: nivell correcte

La valoració la signaran els dos Responsables i es remetrà als Serveis Centrals.



# VALORACIÓ DE LA QUALITAT DEL SERVEI DE VIGILÀNCIA

## EXECUCIÓ DELS TREBALLS

ÀREA

**MERCÈ-ACCÉS**

Data

	Valoració			En cas de puntuar diferent de 2 cal justificar
1 Control d'accessos	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text"/>
2 Rondes	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text"/>
3 Tracte amb els usuaris i empreses	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text"/>
4 Actuació davant d'alarmes-incidències	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text"/>
5 Coneixement de l'edifici i instal.lacions	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text"/>
6 Imatge, actitud i uniformitat	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text"/>
Puntuació Total	<input type="text"/>			

Responsable UPF

Responsable Contracte

# VALORACIÓ DE LA QUALITAT DEL SERVEI DE VIGILÀNCIA

## EXECUCIÓ DELS TREBALLS

### **SISTEMA DE VALORACIÓ DE LA QUALITAT DEL SERVEI.**

Per tal de mesurar el nivell de qualitat del servei de vigilància es realitzaran unes valoracions amb l'objectiu de parametritzar la qualitat en els treballs.

Els encarregats de fer la valoració per part de la UPF seran:

Qualitat en l'execució dels treballs de vigilància: els Responsables de Manteniment de cada Àrea.

Qualitat en l'execució dels treballs de controlador: la persona designada per Biblioteca.

Qualitat en l'execució dels treballs del coordinador: Responsable designat dels Serveis Centrals.

Es realitzarà una valoració cada mes de cadascun dels llocs de treball sobre el terreny i hi participaran tant el Responsable de la UPF com el Responsable de Contracte (adjudicatari).

Cada aspecte correcte es valorarà de la següent manera:

0: nivell insuficient, que generarà una no-conformitat

1: nivell no del tot satisfactori

2: nivell correcte

La valoració la signaran els dos Responsables i es remetrà als Serveis Centrals.

# VALORACIÓ DE LA QUALITAT DEL SERVEI DE VIGILÀNCIA

## EXECUCIÓ DELS TREBALLS

ÀREA

C.COMUNICACIÓ-CRA

Data

	Valoració			En cas de puntuar diferent de 2 cal justificar
1 Control dels sistemes del CRA	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text"/>
2 Control de les claus i dels accessos	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text"/>
3 Tracte amb els usuaris i empreses	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text"/>
4 Actuació davant d'alarmes-incidències	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text"/>
5 Informes i comunicació d'incidències	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text"/>
6 Imatge, actitud i uniformitat	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text"/>
Puntuació Total	<input type="text"/>			

Responsable Manteniment UPF

Responsable Contracte

# VALORACIÓ DE LA QUALITAT DEL SERVEI DE VIGILÀNCIA

## EXECUCIÓ DELS TREBALLS

### **SISTEMA DE VALORACIÓ DE LA QUALITAT DEL SERVEI.**

Per tal de mesurar el nivell de qualitat del servei de vigilància es realitzaran unes valoracions amb l'objectiu de parametritzar la qualitat en els treballs.

Els encarregats de fer la valoració per part de la UPF seran:

Qualitat en l'execució dels treballs de vigilància: els Responsables de Manteniment de cada Àrea.

Qualitat en l'execució dels treballs de controlador: la persona designada per Biblioteca.

Qualitat en l'execució dels treballs del coordinador: Responsable designat dels Serveis Centrals.

Es realitzarà una valoració cada mes de cadascun dels llocs de treball sobre el terreny i hi participaran tant el Responsable de la UPF com el Responsable de Contracte (adjudicatari).

Cada aspecte correcte es valorarà de la següent manera:

0: nivell insuficient, que generarà una no-conformitat

1: nivell no del tot satisfactori

2: nivell correcte

La valoració la signaran els dos Responsables i es remetrà als Serveis Centrals.

# VALORACIÓ DE LA QUALITAT DEL SERVEI DE VIGILÀNCIA

## EXECUCIÓ DELS TREBALLS

ÀREA

**C.COMUNICACIÓ-RONDES**

Data

	Valoració			En cas de puntuar diferent de 2 cal justificar
1 Rondes	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text"/>
2 Checklist equipament d'aules	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text"/>
3 Tracte amb els usuaris i empreses	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text"/>
4 Actuació davant d'alarmes-incidències	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text"/>
5 Coneixement de l'edifici i instal.lacions	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text"/>
6 Imatge, actitud i uniformitat	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text"/>
Puntuació Total	<input type="text"/>			

Responsable Manteniment UPF

Responsable Contracte

# VALORACIÓ DE LA QUALITAT DEL SERVEI DE VIGILÀNCIA

## EXECUCIÓ DELS TREBALLS

### **SISTEMA DE VALORACIÓ DE LA QUALITAT DEL SERVEI.**

Per tal de mesurar el nivell de qualitat del servei de vigilància es realitzaran unes valoracions amb l'objectiu de parametritzar la qualitat en els treballs.

Els encarregats de fer la valoració per part de la UPF seran:

Qualitat en l'execució dels treballs de vigilància: els Responsables de Manteniment de cada Àrea.

Qualitat en l'execució dels treballs de controlador: la persona designada per Biblioteca.

Qualitat en l'execució dels treballs del coordinador: Responsable designat dels Serveis Centrals.

Es realitzarà una valoració cada mes de cadascun dels llocs de treball sobre el terreny i hi participaran tant el Responsable de la UPF com el Responsable de Contracte (adjudicatari).

Cada aspecte correcte es valorarà de la següent manera:

0: nivell insuficient, que generarà una no-conformitat

1: nivell no del tot satisfactori

2: nivell correcte

La valoració la signaran els dos Responsables i es remetrà als Serveis Centrals.

# VALORACIÓ DE LA QUALITAT DEL SERVEI DE VIGILÀNCIA

## EXECUCIÓ DELS TREBALLS

ÀREA

**MAR-ACCÉS**

Data

	Valoració			En cas de puntuar diferent de 2 cal justificar
1 Control d'accessos	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text"/>
2 Rondes	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text"/>
3 Tracte amb els usuaris i empreses	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text"/>
4 Actuació davant d'alarmes-incidències	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text"/>
5 Coneixement de l'edifici i instal.lacions	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text"/>
6 Imatge, actitud i uniformitat	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text"/>
Puntuació Total	<input type="text"/>			

Responsable Manteniment UPF

Responsable Contracte

# VALORACIÓ DE LA QUALITAT DEL SERVEI DE VIGILÀNCIA

## EXECUCIÓ DELS TREBALLS

### **SISTEMA DE VALORACIÓ DE LA QUALITAT DEL SERVEI.**

Per tal de mesurar el nivell de qualitat del servei de vigilància es realitzaran unes valoracions amb l'objectiu de parametritzar la qualitat en els treballs.

Els encarregats de fer la valoració per part de la UPF seran:

Qualitat en l'execució dels treballs de vigilància: els Responsables de Manteniment de cada Àrea.

Qualitat en l'execució dels treballs de controlador: la persona designada per Biblioteca.

Qualitat en l'execució dels treballs del coordinador: Responsable designat dels Serveis Centrals.

Es realitzarà una valoració cada mes de cadascun dels llocs de treball sobre el terreny i hi participaran tant el Responsable de la UPF com el Responsable de Contracte (adjudicatari).

Cada aspecte correcte es valorarà de la següent manera:

0: nivell insuficient, que generarà una no-conformitat

1: nivell no del tot satisfactori

2: nivell correcte

La valoració la signaran els dos Responsables i es remetrà als Serveis Centrals.