

INFORMES D'AUDITORIA INTERNA DE QUALITAT DEL SERVEI DE BIBLIOTEQUES

Any 2013

**Servei de
Biblioteques**



INFORME D'AUDITORIA INTERNA DE QUALITAT DE LA BIBLIOTECA DE MEDICINA DE L'HOSPITAL GERMANS TRIAS I PUJOL

Any 2013

Adreçat a:

Jordi Vaillès Serret, Bibliotecari de la Biblioteca de Medicina de l'Hospital Germans Trias i Pujol

Oskar Hernández Pérez, Coordinador de les Biblioteques de les Unitats Docents de Medicina

Àngels Carles Pomar, Cap de la Biblioteca de Medicina

Núria Balagué Mola, Responsable de Qualitat del Servei de Biblioteques

Rosa Fedi Molleví, Administradora de Centre de Medicina



INFORME D'AUDITORIANúm. 1/2013
Data: 01/10/2013
Full 1 de 3**ÀREA AUDITADA:** Biblioteca de Medicina de l'Hospital Germans Trias i Pujol**RESPONSABLE ÀREA AUDITADA:** Jordi Vaillès Serret**AUDITORES:** Laura Almendros Silva, Sandra Flórez Camprubí**RELACIÓ DE PARTICIPANTS A L'AUDITORIA:** Jordi Vaillès Serret, Oskar Hernández Pérez**DOCUMENTACIÓ APLICABLE:**

Norma UNE-EN-ISO 9001:2008.
Manual de Qualitat, procediments i instruccions.
Nomes i especificacions tècniques aplicables.
Requisits legals i reglamentaris.
Altres.

ABAST DE L'AUDITORIA:

S'ha auditat els següents punts de la Norma:

- 4.1 Requisits generals
- 4.2 Requisits de la documentació.
- 5.1 Compromís de la direcció
- 5.2 Enfocament al client
- 5.3 Política de la qualitat
- 5.4 Planificació
- 5.5 Responsabilitat, autoritat i comunicació
- 5.6 Revisió per la direcció
- 6.1 Provisió de recursos
- 6.2 Recursos humans
- 6.3 Infraestructura
- 6.4 Ambient de treball
- 7.1 Planificació de la realització del producte
- 7.2 Processos relacionats amb el client
- 7.4 Compres
- 7.5.1 Control producció i prestació servei
- 7.5.3 Identificació i traçabilitat
- 7.5.5 Preservació del producte
- 7.6 Control dispositius seguiment i mesura
- 8.1 Generalitats
- 8.2.1 Satisfacció del client
- 8.2.2 Auditoria interna
- 8.2.3 Seguiment i mesura dels processos
- 8.2.4 Seguiment i mesura del producte
- 8.3 Control del producte no conforme
- 8.4 Anàlisi de dades

INFORME D'AUDITORIANúm. 1/2013
Data: 01/10/2013
Full 2 de 3

- 8.5.1 Millora contínua
- 8.5.2 Accions correctives
- 8.5.3 Accions preventives

RESULTATS DE L'AUDITORIA:

El resultat de l'auditoria realitzada ha estat satisfactori. No s'ha trobat No Conformitats.

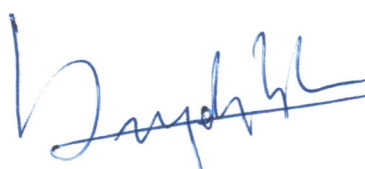
PUNTS FORTS:

- L'actualització del Pla Temàtic de Col·lecció de Medicina. Durant l'auditoria no es va comunicar l'existència d'aquesta acció, tot i que està registrada a la base de dades d'accions de millora.
- S'han registrat correctament a la base de dades de gestió de locals les incidències que afecten el servei de reproducció de documents. En cas que persisteixi el problema, caldria registrar aquesta incidència a la base de dades d'accions de millora per tal que quedi constància del seguiment que s'està fent, ja que aquesta incidència pot afectar el servei que s'ofereix a l'usuari.

OPORTUNITATS DE MILLORA:

- Adaptar el Pla de manteniment anual d'instal·lacions de detecció i extinció d'incendis i climatització a les característiques de la Biblioteca. Al Pla de manteniment hi consta que s'han de fer revisions trimestrals, però a la Biblioteca només es fa una revisió anual.

Signat AUDITORA:

Laura Almendros,
AuditoraSignat RESPONSABLE ÀREA
AUDITADA:Àngels Carles,
Cap de la Biblioteca de Medicina

Signat AUDITAT:

Jordi Vaillès,
Bibliotecari de la Biblioteca
de Medicina de l'Hospital
Germans Trias i Pujol

INFORME D'AUDITORIANúm. 1/2013
Data: 01/10/2013
Full 3 de 3**LLISTAT DE NO CONFORMITATS**

Núm. N.C.	Punt Norma	DESCRIPCIÓ DE NO CONFORMITATS I OBSERVACIONS
		No s'ha detectat No Conformitats ni Observacions en el decurs de l'auditoria.

OBSERVACIONS

Les propostes de millora generals del Servei de Biblioteques constaran a l'informe de la Responsable de Qualitat.

INFORME D'AUDITORIA INTERNA DE QUALITAT DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITÀRIA DE MEDICINA I INFERMERIA DE LA VALL D'HEBRON

Any 2013

Adreçat a:

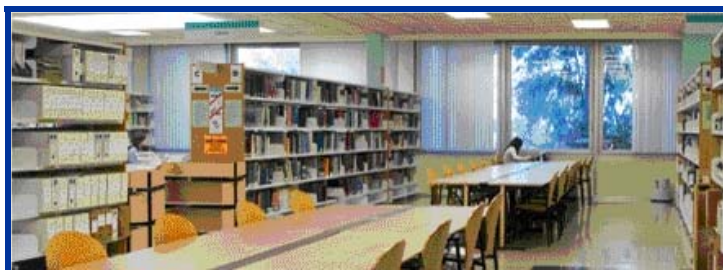
Marta Miquel Sasplugas, Bibliotecària de la Biblioteca Universitària de Medicina i Infermeria de la Vall d'Hebron

Oskar Hernández Pérez, Coordinador de les Biblioteques de les Unitats Docents de Medicina

Àngels Carles Pomar, Cap de la Biblioteca de Medicina

Núria Balagué Mola, Responsable de Qualitat del Servei de Biblioteques

Rosa Fedi Molleví, Administradora de Centre de Medicina



INFORME D'AUDITORIA

Núm. 2/2013

Data: 01/10/2013

Full 1 de 3

ÀREA AUDITADA: Biblioteca Universitària de Medicina i Infermeria de la Vall d'Hebron**RESPONSABLE ÀREA AUDITADA:** Marta Miquel Sasplugas**AUDITORES:** Laura Almendros Silva, Sandra Flórez Camprubí**RELACIÓ DE PARTICIPANTS A L'AUDITORIA:** Marta Miquel Sasplugas, Maria Ester Gómez Serra, Laura Camarzana Garcia, Oskar Hernández Pérez**DOCUMENTACIÓ APLICABLE:**

Norma UNE-EN-ISO 9001:2008.
Manual de Qualitat, procediments i instruccions.
Nomes i especificacions tècniques aplicables.
Requisits legals i reglamentaris.
Altres.

ABAST DE L'AUDITORIA:

S'ha auditat els següents punts de la Norma:

- 4.1 Requisits generals
- 4.2 Requisits de la documentació.
- 5.1 Compromís de la direcció
- 5.2 Enfocament al client
- 5.3 Política de la qualitat
- 5.4 Planificació
- 5.5 Responsabilitat, autoritat i comunicació
- 5.6 Revisió per la direcció
- 6.1 Provisió de recursos
- 6.2 Recursos humans
- 6.3 Infraestructura
- 6.4 Ambient de treball
- 7.1 Planificació de la realització del producte
- 7.2 Processos relacionats amb el client
- 7.4 Compres
- 7.5.1 Control producció i prestació servei
- 7.5.3 Identificació i traçabilitat
- 7.5.5 Preservació del producte
- 7.6 Control dispositius seguiment i mesura
- 8.1 Generalitats
- 8.2.1 Satisfacció del client
- 8.2.2 Auditoria interna
- 8.2.3 Seguiment i mesura dels processos
- 8.2.4 Seguiment i mesura del producte
- 8.3 Control del producte no conforme

INFORME D'AUDITORIA

Núm. 2/2013
Data: 01/10/2013
Full 2 de 3

8.4 Anàlisi de dades
8.5.1 Millora contínua
8.5.2 Accions correctives
8.5.3 Accions preventives

RESULTATS DE L'AUDITORIA:

El resultat de l'auditoria realitzada ha estat satisfactori. No s'ha trobat No Conformitats.

PUNTS FORTS:

- La detecció de noves necessitats dels usuaris convertint-les en accions de millora que han estat correctament registrades a la base de dades. Com per exemple, la necessitat formativa dels alumnes respecte l'elaboració de treballs acadèmics de recerca.
- La creació del Pla Temàtic de Col·lecció d'infermeria, registrat correctament a la base de dades d'accions de millora.

OPORTUNITATS DE MILLORA:

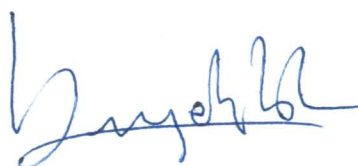
- Caldria revisar la difusió que es fa del twitter d'infermeria @cuidabloc, ja que aquest no té enllaços directes ni a l'apartat de Xarxes Socials del web del Servei de Biblioteques ni al mateix bloc d'infermeria.

Signat AUDITORA:



Laura Almendros,
Auditora

Signat RESPONSABLE ÀREA
AUDITADA:



Àngels Carles,
Cap de la Biblioteca de Medicina

Signat AUDITAT:



Marta Miquel,
Bibliotecària de la Biblioteca
Univ. de Medicina i Infermeria
de la Vall d'Hebron

INFORME D'AUDITORIANúm. 2/2013
Data: 01/10/2013
Full 3 de 3**LLISTAT DE NO CONFORMITATS**

Núm. N.C.	Punt Norma	DESCRIPCIÓ DE NO CONFORMITATS I OBSERVACIONS
		No s'ha detectat No Conformitats ni Observacions en el decurs de l'auditoria.

OBSERVACIONS

Les propostes de millora generals del Servei de Biblioteques constaran a l'informe de la Responsable de Qualitat.

INFORME D'AUDITORIA INTERNA DE QUALITAT DE LA BIBLIOTECA DE MEDICINA DE BELLATERRA

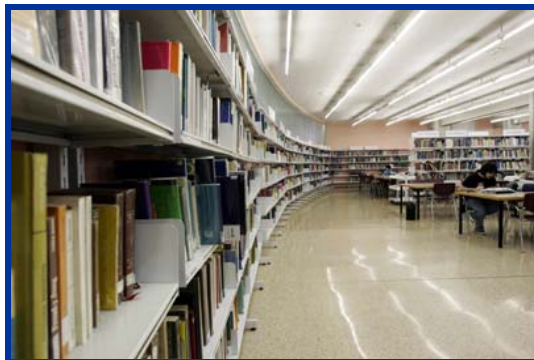
Any 2013

Adreçat a:

Àngels Carles Pomar, Cap de la Biblioteca de Medicina

Núria Balagué Mola, Responsable de Qualitat del Servei de Biblioteques

Rosa Fedi Molleví, Administradora de Centre de Medicina



INFORME D'AUDITORIA

Núm. 3/2013

Data: 03/10/2013

Full 1 de 3

ÀREA AUDITADA: Biblioteca de Medicina de Bellaterra**RESPONSABLE ÀREA AUDITADA:** Àngels Carles Pomar**AUDITORES:** Laura Almendros Silva, Sandra Flórez Camprubí**RELACIÓ DE PARTICIPANTS A L'AUDITORIA:** Àngels Carles Pomar, Marta Jordán Gili, Mercè Rivero Pérez**DOCUMENTACIÓ APLICABLE:**

Norma UNE-EN-ISO 9001:2008.
Manual de Qualitat, procediments i instruccions.
Nomes i especificacions tècniques aplicables.
Requisits legals i reglamentaris.
Altres.

ABAST DE L'AUDITORIA:

S'ha auditat els següents punts de la Norma:

- 4.1 Requisits generals
- 4.2 Requisits de la documentació.
- 5.1 Compromís de la direcció
- 5.2 Enfocament al client
- 5.3 Política de la qualitat
- 5.4 Planificació
- 5.5 Responsabilitat, autoritat i comunicació
- 5.6 Revisió per la direcció
- 6.1 Provisió de recursos
- 6.2 Recursos humans
- 6.3 Infraestructura
- 6.4 Ambient de treball
- 7.1 Planificació de la realització del producte
- 7.2 Processos relacionats amb el client
- 7.4 Compres
- 7.5.1 Control producció i prestació servei
- 7.5.3 Identificació i traçabilitat
- 7.5.5 Preservació del producte
- 7.6 Control dispositius seguiment i mesura
- 8.1 Generalitats
- 8.2.1 Satisfacció del client
- 8.2.2 Auditoria interna
- 8.2.3 Seguiment i mesura dels processos
- 8.2.4 Seguiment i mesura del producte
- 8.3 Control del producte no conforme

INFORME D'AUDITORIA

Núm. 3/2013
Data: 03/10/2013
Full 2 de 3

8.4 Anàlisi de dades
8.5.1 Millora contínua
8.5.2 Accions correctives
8.5.3 Accions preventives

RESULTATS DE L'AUDITORIA:

El resultat de l'auditoria realitzada ha estat satisfactori. No s'ha trobat No Conformitats.

PUNTS FORTS:

- L'ús molt dinàmic que es fa de la base de dades d'accions de millora. S'han detectat un total de 9 accions durant el 2013 i la majoria d'elles ja han estat resoltes o bé ho estaran a curt termini.

OPORTUNITATS DE MILLORA:

- En el cas que sigui el propi personal de la biblioteca qui faci la revisió trimestral dels extintors (tal i com queda reflectit a la base de dades de gestió de locals) també hauria de signar el llibret de manteniment.

Signat AUDITORA:



Laura Almendros,
Auditora

Signat RESPONSABLE ÀREA AUDITADA:



Àngels Carles,
Cap de la Biblioteca de Medicina

INFORME D'AUDITORIANúm. 3/2013
Data: 03/10/2013
Full 3 de 3**LLISTAT DE NO CONFORMITATS**

Núm. N.C.	Punt Norma	DESCRIPCIÓ DE NO CONFORMITATS I OBSERVACIONS
		No s'ha detectat No Conformitats ni Observacions en el decurs de l'auditoria.

OBSERVACIONS

Les propostes de millora generals del Servei de Biblioteques constaran a l'informe de la Responsable de Qualitat.

INFORME D'AUDITORIA INTERNA DE QUALITAT DE LA BIBLIOTECA DE VETERINÀRIA

Any 2013

Adreçat a:

Vicenç Allué Blanch, Cap de la Biblioteca de Veterinària

Núria Balagué Mola, Responsable de Qualitat del Servei de Biblioteques

Anna Masip Argilaga, Administradora de Centre de Veterinària



INFORME D'AUDITORIANúm. 4/2013
Data: 08/10/2013
Full 1 de 3**ÀREA AUDITADA:** Biblioteca de Veterinària**RESPONSABLE ÀREA AUDITADA:** Vicenç Allué Blanch**AUDITORES:** Laura Almendros Silva, Núria Solé Soldevila**RELACIÓ DE PARTICIPANTS A L'AUDITORIA:** Vicenç Allué Blanch, Josep Mas Ros, Adoración Pellicero Ros**DOCUMENTACIÓ APLICABLE:**

Norma UNE-EN-ISO 9001:2008.
Manual de Qualitat, procediments i instruccions.
Nomes i especificacions tècniques aplicables.
Requisits legals i reglamentaris.
Altres.

ABAST DE L'AUDITORIA:

S'ha auditat els següents punts de la Norma:

- 4.1 Requisits generals
- 4.2 Requisits de la documentació.
- 5.1 Compromís de la direcció
- 5.2 Enfocament al client
- 5.3 Política de la qualitat
- 5.4 Planificació
- 5.5 Responsabilitat, autoritat i comunicació
- 5.6 Revisió per la direcció
- 6.1 Provisió de recursos
- 6.2 Recursos humans
- 6.3 Infraestructura
- 6.4 Ambient de treball
- 7.1 Planificació de la realització del producte
- 7.2 Processos relacionats amb el client
- 7.4 Compres
- 7.5.1 Control producció i prestació servei
- 7.5.3 Identificació i traçabilitat
- 7.5.5 Preservació del producte
- 7.6 Control dispositius seguiment i mesura
- 8.1 Generalitats
- 8.2.1 Satisfacció del client
- 8.2.2 Auditoria interna
- 8.2.3 Seguiment i mesura dels processos
- 8.2.4 Seguiment i mesura del producte
- 8.3 Control del producte no conforme

INFORME D'AUDITORIANúm. 4/2013
Data: 08/10/2013
Full 2 de 38.4 Anàlisi de dades
8.5.1 Millora contínua
8.5.2 Accions correctives
8.5.3 Accions preventives**RESULTATS DE L'AUDITORIA:**

El resultat de l'auditoria realitzada ha estat satisfactori. No s'ha trobat No Conformitats.

PUNTS FORTS:

- L'ús que es fa de la base de dades d'accions de millora. S'han detectat un total de 4 accions durant el 2013 destinades a millorar la qualitat de les instal·lacions i la difusió dels serveis oferts als usuaris.

OPORTUNITATS DE MILLORA:

- Adaptar el Pla de manteniment anual d'instal·lacions de detecció i extinció d'incendis i climatització a les característiques de la Biblioteca.
- En el cas que sigui el propi personal de la biblioteca qui faci la revisió trimestral dels extintors (tal i com queda reflectit a la base de dades de gestió de locals) també hauria de signar el llibre de manteniment.

Signat AUDITORA:

Laura Almendros,
Auditora

Signat RESPONSABLE ÀREA AUDITADA:

Vicenç Allué,
Cap de la Biblioteca de Veterinària

INFORME D'AUDITORIANúm. 4/2013
Data: 08/10/2013
Full 3 de 3**LLISTAT DE NO CONFORMITATS**

Núm. N.C.	Punt Norma	DESCRIPCIÓ DE NO CONFORMITATS I OBSERVACIONS
		No s'ha detectat No Conformitats ni Observacions en el decurs de l'auditoria.

OBSERVACIONS

Les propostes de millora generals del Servei de Biblioteques constaran a l'informe de la Responsable de Qualitat.

INFORME D'AUDITORIA INTERNA DE QUALITAT DE LA BIBLIOTECA DE COMUNICACIÓ I HEMEROTECA GENERAL

Any 2013

Adreçat a:

Maria Antònia Galceran Canals, *Cap de la Biblioteca de Comunicació i Hemeroteca General*

Núria Balagué Mola, *Responsable de Qualitat del Servei de Biblioteques*

Gloria García Andrés, *Administradora de Centre de Ciències de la Comunicació*



INFORME D'AUDITORIANúm. 5/2013
Data: 10/10/2013
Full 1 de 3**ÀREA AUDITADA:** Biblioteca de Comunicació i Hemeroteca General**RESPONSABLE ÀREA AUDITADA:** Maria Antònia Galceran Canals**AUDITORES:** Laura Almendros Silva, Sandra Flórez Camprubí**RELACIÓ DE PARTICIPANTS A L'AUDITORIA:** Maria Antònia Galceran Canals, Eulalia Serra Casseres, Maria Roser Giraldo Vázquez**DOCUMENTACIÓ APLICABLE:**

Norma UNE-EN-ISO 9001:2008.
Manual de Qualitat, procediments i instruccions.
Nomes i especificacions tècniques aplicables.
Requisits legals i reglamentaris.
Altres.

ABAST DE L'AUDITORIA:

S'ha auditat els següents punts de la Norma:

- 4.1 Requisits generals
- 4.2 Requisits de la documentació.
- 5.1 Compromís de la direcció
- 5.2 Enfocament al client
- 5.3 Política de la qualitat
- 5.4 Planificació
- 5.5 Responsabilitat, autoritat i comunicació
- 5.6 Revisió per la direcció
- 6.1 Provisió de recursos
- 6.2 Recursos humans
- 6.3 Infraestructura
- 6.4 Ambient de treball
- 7.1 Planificació de la realització del producte
- 7.2 Processos relacionats amb el client
- 7.4 Compres
- 7.5.1 Control producció i prestació servei
- 7.5.3 Identificació i traçabilitat
- 7.5.5 Preservació del producte
- 7.6 Control dispositius seguiment i mesura
- 8.1 Generalitats
- 8.2.1 Satisfacció del client
- 8.2.2 Auditoria interna
- 8.2.3 Seguiment i mesura dels processos
- 8.2.4 Seguiment i mesura del producte
- 8.3 Control del producte no conforme

INFORME D'AUDITORIANúm. 5/2013
Data: 10/10/2013
Full 2 de 38.4 Anàlisi de dades
8.5.1 Millora contínua
8.5.2 Accions correctives
8.5.3 Accions preventives**RESULTATS DE L'AUDITORIA:**

El resultat de l'auditoria realitzada ha estat satisfactori. No s'ha trobat No Conformitats.

PUNTS FORTS:

- L'ús dinàmic que es fa de la base de dades d'accions de millora. S'han detectat un total de 17 accions durant el 2013 destinades principalment a millorar la qualitat dels serveis oferts als usuaris i l'eficiència de la pròpia biblioteca. Alguns d'aquests exemples són la creació d'una app mòbil per contestar les enquestes de formació i la potenciació de la visibilitat dels llibres electrònics per als usuaris presencials.
- El bloc de la biblioteca és molt complet i ofereix una sèrie de continguts i eines d'ajuda molt interessants per l'usuari.

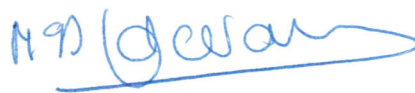
OPORTUNITATS DE MILLORA:

No s'ha detectat cap oportunitat de millora en el decurs de l'auditoria.

Signat AUDITORA:

Laura Almendros,
Auditora

Signat RESPONSABLE ÀREA AUDITADA:

Maria Antònia Galceran
Cap de la Biblioteca de Comunicació i
Hemeroteca General

INFORME D'AUDITORIANúm. 5/2013
Data: 10/10/2013
Full 3 de 3**LLISTAT DE NO CONFORMITATS**

Núm. N.C.	Punt Norma	DESCRIPCIÓ DE NO CONFORMITATS I OBSERVACIONS
		No s'ha detectat No Conformitats ni Observacions en el decurs de l'auditoria.

OBSERVACIONS

Les propostes de millora generals del Servei de Biblioteques constaran a l'informe de la Responsable de Qualitat.

INFORME D'AUDITORIA INTERNA DE QUALITAT DE LA UNITAT TÈCNICA I DE PROJECTES

Any 2013

Adreçat a:

Núria Casaldàliga Rojas, Responsable de la Unitat Tècnica i de Projectes

Núria Balagué Mola, Responsable de Qualitat del Servei de Biblioteques



INFORME D'AUDITORIANúm. 6/2013
Data: 10/10/2013
Full 1 de 3**ÀREA AUDITADA:** Unitat Tècnica i de Projectes**RESPONSABLE ÀREA AUDITADA:** Núria Casaldàliga Rojas**AUDITORES:** Laura Almendros Silva, Sandra Flórez Camprubí**RELACIÓ DE PARTICIPANTS A L'AUDITORIA:** Núria Casaldàliga, Anna Maria Florensa**DOCUMENTACIÓ APLICABLE:**

Norma UNE-EN-ISO 9001:2008.
Manual de Qualitat, procediments i instruccions.
Nomes i especificacions tècniques aplicables.
Requisits legals i reglamentaris.
Altres.

ABAST DE L'AUDITORIA:

S'ha auditat els següents punts de la Norma:

- 4.1 Requisits generals
- 4.2 Requisits de la documentació.
- 5.1 Compromís de la direcció
- 5.2 Enfocament al client
- 5.3 Política de la qualitat
- 5.4 Planificació
- 5.5 Responsabilitat, autoritat i comunicació
- 5.6 Revisió per la direcció
- 6.1 Provisió de recursos
- 6.2 Recursos humans
- 6.3 Infraestructura
- 6.4 Ambient de treball
- 7.1 Planificació de la realització del producte
- 7.2 Processos relacionats amb el client
- 7.4 Compres
- 7.5.1 Control producció i prestació servei
- 7.5.3 Identificació i traçabilitat
- 7.5.5 Preservació del producte
- 7.6 Control dispositius seguiment i mesura
- 8.1 Generalitats
- 8.2.1 Satisfacció del client
- 8.2.2 Auditoria interna
- 8.2.3 Seguiment i mesura dels processos
- 8.2.4 Seguiment i mesura del producte
- 8.3 Control del producte no conforme

INFORME D'AUDITORIANúm. 6/2013
Data: 10/10/2013
Full 2 de 3

- 8.4 Anàlisi de dades
- 8.5.1 Millora contínua
- 8.5.2 Accions correctives
- 8.5.3 Accions preventives

RESULTATS DE L'AUDITORIA:

El resultat de l'auditoria realitzada ha estat satisfactori No s'ha trobat No Conformitats.

PUNTS FORTS:

- Els objectius fixats per la UTP per aquest 2013, tant pel que fa als específics com pel que fa a la participació dins els objectius generals del servei de Biblioteques, persegueixen la millora tecnològica dels recursos disponibles i l'ampliació d'algun dels serveis oferts.
- S'han recollit les oportunitats de millora proposades per l'auditoria externa i se n'ha fet el següent oportú.

OPORTUNITATS DE MILLORA:

- Tot i l'ús dinàmic de la base de dades d'accions de millora, caldria mantenir registre de totes les incidències detectades per poder fer el seguiment, com per exemple els problemes amb les notificacions del WIKI Redmine que no s'han registrat.

Signat AUDITORA:

**LAURA
ALMENDROS
SILVA**Firmado digitalmente por LAURA ALMENDROS
SILVA
Nombre de reconocimiento (DN): c=ES,
ou=Regio,https://www.cab.cat/ca/verifCAT
iC03, ou=Servei Public de Certificacio
CRICSA-2, sn=ALMENDROS SILVA,
givenName=LAURA, serialNumber=33078510F,
cn=LAURA ALMENDROS SILVA
Fecha: 2013.10.25 12:46:17 +02'00'Laura Almendros,
Auditora

Signat RESPONSABLE ÀREA AUDITADA:

**MARIA NURIA
CASALDALIGA ROJAS
2013.10.25 12:54:35 +02'00'**Núria Casaldàliga,
Cap de la Unitat Tècnica i de Projectes

INFORME D'AUDITORIANúm. 6/2013
Data: 10/10/2013
Full 3 de 3**LLISTAT DE NO CONFORMITATS**

Núm. N.C.	Punt Norma	DESCRIPCIÓ DE NO CONFORMITATS I OBSERVACIONS
		No s'ha detectat No Conformitats ni Observacions en el decurs de l'auditoria.

OBSERVACIONS

Les propostes de millora generals del Servei de Biblioteques constaran a l'informe de la Responsable de Qualitat.

INFORME D'AUDITORIA INTERNA DE QUALITAT DE LA UNITAT DE QUALITAT DEL SERVEI DE BIBLIOTEQUES

Any 2013

Adreçat a:

Núria Balagué Mola, *Responsable de Qualitat del Servei de Biblioteques*

Servei de
Biblioteques



INFORME D'AUDITORIANúm. 7/2013
Data: 16/10/2013
Full 1 de 3**ÀREA AUDITADA:** Unitat de Qualitat del Servei de Biblioteques**RESPONSABLE ÀREA AUDITADA:** Núria Balagué Mola**AUDITORES:** Laura Almendros Silva, Sandra Flórez Camprubí**RELACIÓ DE PARTICIPANTS A L'AUDITORIA:** Núria Balagué Mola, Sílvia Sánchez, Concepción Rodríguez**DOCUMENTACIÓ APLICABLE:**

Norma UNE-EN-ISO 9001:2008.
Manual de Qualitat, procediments i instruccions.
Nomes i especificacions tècniques aplicables.
Requisits legals i reglamentaris.
Altres.

ABAST DE L'AUDITORIA:

S'ha auditat els següents punts de la Norma:

- 4.1 Requisits generals
- 4.2 Requisits de la documentació.
- 5.1 Compromís de la direcció
- 5.2 Enfocament al client
- 5.3 Política de la qualitat
- 5.4 Planificació
- 5.5 Responsabilitat, autoritat i comunicació
- 5.6 Revisió per la direcció
- 6.1 Provisió de recursos
- 6.2 Recursos humans
- 6.3 Infraestructura
- 6.4 Ambient de treball
- 7.1 Planificació de la realització del producte
- 7.2 Processos relacionats amb el client
- 7.4 Compres
- 7.5.1 Control producció i prestació servei
- 7.5.3 Identificació i traçabilitat
- 7.5.5 Preservació del producte
- 7.6 Control dispositius seguiment i mesura
- 8.1 Generalitats
- 8.2.1 Satisfacció del client
- 8.2.2 Auditoria interna
- 8.2.3 Seguiment i mesura dels processos
- 8.2.4 Seguiment i mesura del producte
- 8.3 Control del producte no conforme

INFORME D'AUDITORIANúm. 7/2013
Data: 16/10/2013
Full 2 de 3

- 8.4 Anàlisi de dades
- 8.5.1 Millora contínua
- 8.5.2 Accions correctives
- 8.5.3 Accions preventives

RESULTATS DE L'AUDITORIA:

El resultat de l'auditoria realitzada ha estat satisfactori. S'ha detectat una No Conformitat.

PUNTS FORTS:

- Els objectius generals fixats pel Servei de Biblioteques per aquest 2013 persegueixen la millora del sistema de qualitat amb l'ampliació d'alguns dels serveis oferts i la millora tecnològica dels recursos disponibles, d'acord amb el Pla Estratègic 2011-2014.
- L'ús dinàmic que es fa de la base de dades d'accions de millora. S'han detectat un total de 9 accions durant el 2013 destinades principalment a millorar la qualitat del servei i a recollir les oportunitats de millora proposades per l'auditoria externa i interna.

OPORTUNITATS DE MILLORA:

- Tot i que la instrucció de treball IT-04-Indicadors de Qualitat ha estat actualitzada recentment, caldria:
 - completar la instrucció de treball amb la metodologia i fórmula de càlcul dels indicadors i significats d'aquests.
 - actualitzar a tota la documentació relacionada amb indicadors el nom, la descripció i les característiques d'aquests per tal d'homogeneïtzar la documentació.
 - revisar els responsables dels indicadors.
- S'hauria d'incloure a la PG19-Suggeriments i reclamacions de l'usuari la informació que recull el document *DRI-CP-003 Recollida de queixes, suggeriments i felicitacions a les xarxes socials*.

Signat AUDITORA:

LAURA
ALMENDRO
S SILVALaura Almendros,
Auditora

Firmado digitalmente por LAURA
ALMENDROS SILVA
Nombre de reconocimiento (DN): c=ES,
ou=Vegeu <https://www.catcert.cat/>,
veridCAT (c)03, ou=Serveis Publics de
Certificació CPIXSA-2, sn=ALMENDROS
SILVA, givenName=LAURA,
serialNumber=53078510F, cn=LAURA
ALMENDROS SILVA
Fecha: 2013.10.25 12:50:59 +02'00'

Signat RESPONSABLE ÀREA AUDITADA:

NURIA
BALAGUE
MOLANúria Balagué,
Responsable de Qualitat del Servei de Biblioteques

Firmado digitalmente por NURIA
BALAGUE MOLA
Nombre de reconocimiento (DN): c=ES,
ou=Vegeu <https://www.catcert.cat/>,
veridCAT (c)03, ou=Serveis Publics de
Certificació CPIXSA-2, sn=BALAGUE MOLA,
givenName=NURIA,
serialNumber=38488786B, cn=NURIA
BALAGUE MOLA
Fecha: 2013.10.29 11:06:40 +01'00'

INFORME D'AUDITORIANúm. 7/2013
Data: 16/10/2013
Full 3 de 3**LLISTAT DE NO CONFORMITATS**

Núm. N.C.	Punt Norma	DESCRIPCIÓ DE NO CONFORMITATS I OBSERVACIONS
1.	8.2.3 Seguiment i medició dels processos	<i>S'ha detectat una No Conformitat en el decurs de l'Auditoria.</i> No Conformitat. No s'ha pogut descriure amb exactitud el mètode de càlcul i el significat dels següents indicadors de qualitat: - <i>Nivell de satisfacció d'usuaris en relació a la valoració global de la prestació del servei</i> (relacionat amb el procés PR-02 Gestió del sistema de qualitat). - <i>Grau de satisfacció dels usuaris</i> (fa referència al procés PR-07 Informació documental)

OBSERVACIONS

INFORME D'AUDITORIA INTERNA DE QUALITAT DE LA DIRECCIÓ DEL SERVEI DE BIBLIOTEQUES

Any 2013

Adreçat a:

Joan Ramon Gómez Escofet, *Director del Servei de Biblioteques*

*Núria Balagué Mola, Responsable de Qualitat del Servei de
Biblioteques*



**Servei de
Biblioteques**

INFORME D'AUDITORIANúm. 8/2013
Data: 16/10/2013
Full 1 de 3**ÀREA AUDITADA:** Direcció del Servei de Biblioteques**RESPONSABLE ÀREA AUDITADA:** Joan Ramon Gómez Escofet**AUDITORES:** Laura Almendros Silva, Sandra Flórez Camprubí**RELACIÓ DE PARTICIPANTS A L'AUDITORIA:** Joan Ramon Gómez Escofet i Núria Balagué Mola**DOCUMENTACIÓ APLICABLE:**

Norma UNE-EN-ISO 9001:2008.
Manual de Qualitat, procediments i instruccions.
Nomes i especificacions tècniques aplicables.
Requisits legals i reglamentaris.
Altres.

ABAST DE L'AUDITORIA:

S'ha auditat els següents punts de la Norma:

- 4.1 Requisits generals
- 4.2 Requisits de la documentació.
- 5.1 Compromís de la direcció
- 5.2 Enfocament al client
- 5.3 Política de la qualitat
- 5.4 Planificació
- 5.5 Responsabilitat, autoritat i comunicació
- 5.6 Revisió per la direcció
- 6.1 Provisió de recursos
- 6.2 Recursos humans
- 6.3 Infraestructura
- 6.4 Ambient de treball
- 7.1 Planificació de la realització del producte
- 7.2 Processos relacionats amb el client
- 7.4 Compres
- 7.5.1 Control producció i prestació servei
- 7.5.3 Identificació i traçabilitat
- 7.5.5 Preservació del producte
- 7.6 Control dispositius seguiment i mesura
- 8.1 Generalitats
- 8.2.1 Satisfacció del client
- 8.2.2 Auditoria interna
- 8.2.3 Seguiment i mesura dels processos
- 8.2.4 Seguiment i mesura del producte
- 8.3 Control del producte no conforme
- 8.4 Anàlisi de dades

INFORME D'AUDITORIANúm. 8/2013
Data: 16/10/2013
Full 2 de 3

- 8.5.1 Millora contínua
- 8.5.2 Accions correctives
- 8.5.3 Accions preventives

RESULTATS DE L'AUDITORIA:

El resultat de l'auditoria realitzada ha estat satisfactori. No s'ha trobat No Conformitats.

PUNTS FORTS:

- Els objectius generals fixats pel Servei de Biblioteques per aquest 2013 persegueixen la millora del sistema de qualitat amb l'ampliació d'alguns dels serveis oferts i la millora tecnològica dels recursos disponibles, d'acord amb el Pla Estratègic 2011-2014.

OPORTUNITATS DE MILLORA:

- No s'ha registrat a la base de dades d'accions de millora, la decisió de substituir la sala d'estudi durant el període d'exàmens. La sala d'estudi de la plaça cívica reemplaçarà la sala de revistes de la Facultat de Filosofia i Lletres.

Signat AUDITORA:

Laura Almendros,
Auditora

Signat RESPONSABLE ÀREA AUDITADA:

Joan Ramon Gómez Escofet,
Director del Servei de Biblioteques

INFORME D'AUDITORIANúm. 8/2013
Data: 16/10/2013
Full 3 de 3**LLISTAT DE NO CONFORMITATS**

Núm. N.C.	Punt Norma	DESCRIPCIÓ DE NO CONFORMITATS I OBSERVACIONS
		No s'ha detectat No Conformitats ni Observacions en el decurs de l'auditoria.

OBSERVACIONS

Les propostes de millora generals del Servei de Biblioteques constaran a l'informe de la Responsable de Qualitat.