

**INFORMES D'AUDITORIA INTERNA DE QUALITAT
DEL SERVEI DE BIBLIOTEQUES**

Any 2010

**Servei de
Biblioteques**



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

Adreçat a:

Maria Antònia Galceran, *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'AUDITORIA

Núm. 1/2010
Data: 05/10/2010
Full 1 de 4

ÀREA AUDITADA: Biblioteca de Comunicació i Hemeroteca General

RESPONSABLE ÀREA AUDITADA: Maria Antònia Galceran Canals

AUDITORES: Laura Almendros Silva i Sandra Flórez Camprubí

RELACIÓ DE PARTICIPANTS A L'AUDITORIA: Maria Antònia Galceran Canals, Carme Besson Ribas, Maria Roser Giraldo Vázquez, Rosa Cabezas García, Eulàlia Serra Casserres

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
- 6.3 Infraestructura
- 6.4 Ambient de treball
- 7.1 Planificació de la realització del producte
- 7.2 Processos relacionats amb el client
- 7.5.5 Preservació del producte
- 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
 - 8.5.1 Millora contínua
 - 8.5.2 Acció correctiva
 - 8.5.3 Acció preventiva

INFORME D'AUDITORIANúm. 1/2010
Data: 05/10/2010
Full 2 de 4**RESULTATS DE L'AUDITORIA:**

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

PUNTS FORTS:

- La satisfacció del client és un element prioritari i aquest any s'ha vist plasmada a través de diferents ítems: el [Pregunt@](#), que ha significat un revulsiu en el suport als usuaris pel què fa a consultes sobre informació documental, sobre funcionament, serveis, recursos, etc del Servei de Biblioteques; els [Blogs](#), que, amb la seva difusió, ofereixen informació molt especialitzada als usuaris; i també les millores que s'estan realitzant en l'elaboració de l'[enquesta de satisfacció dels usuaris](#) que es realitzarà aquest mes de novembre i que presenta la novetat d'adreçar-se també al col·lectiu del PAS i no només a estudiants i professorat.
- L'ús molt dinàmic que es fa de la base de dades de gestió de locals i adquisicions no documentals. Aquesta base de dades a la Biblioteca de Comunicació i Hemeroteca General s'utilitza també com a recordatori d'avís, com per exemple les dates en què s'ha de fer una campanya de difusió o bé pels manteniments periòdics com la data de revisió dels extintors, etc.
- El nou mòdul de millennium que s'està adaptant, per tal de poder realitzar l'inventari automatitzat, significa un gran avenç ja que permetrà inventariar de manera més automàtica, fiable i eficient.
- El nou aplicatiu web per gestionar la formació a usuaris ha obtingut molt bona rebuda per part de totes les biblioteques auditades, ja que facilita la inscripció dels alumnes, el control dels inscrits, la gestió dels certificats d'assistència i el registre de la formació.
- La Biblioteca de Comunicació i Hemeroteca General, conjuntament amb les resta del Servei de Biblioteques, ofereix una formació molt adaptada a les necessitats dels usuaris on queda palesa la bona predisposició del seu personal a l'hora d'organitzar-la, tant pels cursos regulats com pels cursos a mida.
- Per aquest 2010 la Biblioteca de Comunicació i Hemeroteca General s'ha fixat un seguit de projectes molt específics i encaminats a millorar les condicions i serveis que ofereix la Biblioteca. També cal destacar la implicació del seu personal en els projectes comuns del Servei de Biblioteques, com per exemple el nou mòdul d'inventari automatitzat i la creació del vídeo de promoció del Servei de Biblioteques.

OPORTUNITATS DE MILLORA:

- Encara existeixen alguns procediments i instruccions de treball que resten pendents d'actualitzar-se, tant pel que fa a l'adaptació a la versió 2008 de la Norma ISO 9001, com pel que fa a l'adaptació al nou aplicatiu del Servei de Biblioteques Millennium.

INFORME D'AUDITORIA

Núm. 1/2010
Data: 05/10/2010
Full 3 de 4

- Els ordinadors de la Biblioteca de Comunicació i Hemeroteca General destinats a usuaris són molt obsolets i aquest fet genera moltes queixes tant d'usuaris com del propi personal de la Biblioteca. El fet que el Servei de Biblioteques no tingui un pressupost destinat a la compra d'equips informàtics fa que la renovació d'aquests estigui subjecte al pla renovi de les sales d'informàtica, i per tant no s'hi pot incidir més enllà de la petició que ja ha fet el Servei de Biblioteques al Vicerectorat d'Investigació.
- El Servei de Biblioteques no compta amb una eina pròpia per gestionar les queixes, aquestes es tramiten a través del servei institucional [UAB, digueu](#) que es gestiona des dels àmbits centralitzats de la Universitat. I per tant queda limitat el seguiment que cada biblioteca pot fer de les queixes rebudes i de les respostes facilitades.
- Malgrat els esforços realitzats pel personal de biblioteques per programar els cursos de formació a usuaris '[Vine a Conèixer](#)', aquests han tingut una assistència minoritària. A algunes biblioteques la causa ve donada pel fet d'haver participat en les sessions d'acollida, que ja donen una pinzellada dels principals serveis que pot oferir la Biblioteca; En d'altres, com és el cas de la Biblioteca de Comunicació i Hemeroteca General la baixa assistència ve donada pel fet que el Deganat fixés uns nous horaris de docència de primer curs que es solapaven amb els horaris en que s'havien programat els cursos.

Signat AUDITORA:

Laura Almendros
Auditora

Signat AUDITAT:

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

INFORME D'AUDITORIA

Núm. 1/2010
Data: 05/10/2010
Full 4 de 4

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

- Veure propostes de millora generals a l'informe 8/2010 Qualitat.

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

Adreçat a:

Maria Dolors Dilmé Ros, *Cap de la Biblioteca d'Humanitats*

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

Anna Barragán Leiva, *Administradora de Centre de Lletres i de Psicologia*



INFORME D'AUDITORIA

Núm. 2/2010
Data: 07/10/2010
Full 1 de 4

ÀREA AUDITADA: Biblioteca d'Humanitats

RESPONSABLE ÀREA AUDITADA: Maria Dolors Dilmé Ros

AUDITORES: Laura Almendros Silva i Sandra Flórez Camprubí

RELACIÓ DE PARTICIPANTS A L'AUDITORIA: Maria Dolors Dilmé Ros, Maria Àngeles Álvarez Merchán, Marina Carbonell Ferrando.

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
- 6.3 Infraestructura
- 6.4 Ambient de treball
- 7.1 Planificació de la realització del producte
- 7.2 Processos relacionats amb el client
- 7.5.5 Preservació del producte
- 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
- 8.5.1 Millora contínua
- 8.5.2 Acció correctiva
- 8.5.3 Acció preventiva

INFORME D'AUDITORIANúm. 2/2010
Data: 07/10/2010
Full 2 de 4**RESULTATS DE L'AUDITORIA:**

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

PUNTS FORTS:

- La satisfacció del client és un element prioritari i aquest any s'ha vist plasmada a través de diferents ítems: el [Pregunt@](#), que ha significat un revulsiu en el suport als usuaris pel què fa a consultes sobre informació documental, sobre funcionament, serveis, recursos, etc del Servei de Biblioteques; els [Blogs](#), que, amb la seva difusió, ofereixen informació molt especialitzada als usuaris; i també les millores que s'estan realitzant en l'elaboració de l'[enquesta de satisfacció dels usuaris](#) que es realitzarà aquest mes de novembre i que presenta la novetat d'adreçar-se també al col·lectiu del PAS i no només a estudiants i professorat.
- L'ús molt dinàmic que es fa de la base de dades de gestió de locals i adquisicions no documentals. Aquesta base de dades a la Biblioteca d'Humanitats s'utilitza també com a recordatori d'avís, com per exemple les dates en què s'ha de fer una campanya de difusió o bé pels manteniments periòdics com la data de revisió dels extintors, etc.
- El nou mòdul de millennium que s'està adaptant, per tal de poder realitzar l'inventari automatitzat, significa un gran avenç ja que permetrà inventariar de manera més automàtica, fiable i eficient.
- El nou aplicatiu web per gestionar la formació a usuaris ha obtingut molt bona rebuda per part de totes les biblioteques auditades, ja que facilita la inscripció dels alumnes, el control dels inscrits, la gestió dels certificats d'assistència i el registre de la formació.
- La Biblioteca d'Humanitats, conjuntament amb les resta del Servei de Biblioteques, ofereix una formació molt adaptada a les necessitats dels usuaris on queda palesa la bona predisposició del seu personal a l'hora d'organitzar-la, tant pels cursos regulats com pels cursos a mida.
- Per aquest 2010 la Biblioteca d'Humanitats s'ha fixat un seguit de projectes molt específics i encaminats a millorar les condicions i serveis que ofereix la Biblioteca. També cal destacar la implicació del seu personal en els projectes comuns del Servei de Biblioteques, com per exemple el lideratge del projecte de difusió dels blogs i la prova pilot en la metodologia de comptar els documents consultats a sala.

OPORTUNITATS DE MILLORA:

- Encara existeixen alguns procediments i instruccions de treball que resten pendents d'actualitzar-se, tant pel que fa a l'adaptació a la versió 2008 de la Norma ISO 9001, com pel que fa a l'adaptació al nou aplicatiu del Servei de Biblioteques Millennium.

INFORME D'AUDITORIA

Núm. 2/2010
Data: 07/10/2010
Full 3 de 4

- Els ordinadors de la Biblioteca d'Humanitats destinats a usuaris són molt obsolets i aquest fet genera moltes queixes tant d'usuaris com del propi personal de la Biblioteca. El fet que el Servei de Biblioteques no tingui un pressupost destinat a la compra d'equips informàtics fa que la renovació d'aquests estigui subjecte al pla renovi de les sales d'informàtica, i per tant no s'hi pot incidir més enllà de la petició que ja ha fet el Servei de Biblioteques al Vicerectorat d'Investigació.
- El Servei de Biblioteques no compta amb una eina pròpia per gestionar les queixes, aquestes es tramiten a través del servei institucional [UAB, digueu](#) que es gestiona des dels àmbits centralitzats de la Universitat. I per tant queda limitat el seguiment que cada biblioteca pot fer de les queixes rebudes i de les respostes facilitades.
- Malgrat els esforços realitzats pel personal de biblioteques per programar els cursos de formació a usuaris '[Vine a Conèixer](#)', aquests han tingut una assistència minoritària. A la Biblioteca d'Humanitats, com també en d'altres biblioteques, la causa ve donada pel fet d'haver participat en les sessions d'acollida, que ja donen una pinzellada dels principals serveis que pot oferir la Biblioteca. Seria aconsellable replantejar-se el format dels cursos '[Vine a Conèixer](#)' o bé programar-los més endavant per poder atendre les necessitats que els usuaris de la biblioteca vagin generant.
- La Biblioteca d'Humanitats té recollides a la base de dades d'accions de millora una acció que té l'objectiu de dotar de més il·luminació certes zones de la biblioteca on els valors de lumix detectats són baixos. Aquestes mesures estan pendents d'executar-se i formen part de les millores contemplades al Pla General de Biblioteques que ja han passat a l'Àrea d'Arquitectura i Urbanisme. En canvi l'acció de dotar de més il·luminació les zones del taulell d'informació i el despatx de préstec, que ja s'ha portat a terme, no ha quedat recollida a la base de dades.

Signat AUDITORA:

Laura Almendros
Auditora

Signat AUDITAT:

Maria Dolors Dilmé Ros
Cap de la Biblioteca d'Humanitats

INFORME D'AUDITORIA

Núm. 2/2010
Data: 07/10/2010
Full 4 de 4

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

- Veure propostes de millora generals a l'informe 8/2010 Qualitat.

INFORME D'AUDITORIA INTERNA DE QUALITAT DE LA CARTOTECA GENERAL

Adreçat a:

Marta Gil Mañà, *Responsable de la Cartoteca General*

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

Anna Barragán Leiva, *Administradora de Centre de Lletres i de
Psicologia*



INFORME D'AUDITORIA

Núm. 3/2010
Data: 07/10/2010
Full 1 de 4

ÀREA AUDITADA: Cartoteca General

RESPONSABLE ÀREA AUDITADA: Marta Gil Mañà

AUDITORES: Laura Almendros Silva i Sandra Flórez Camprubí

RELACIÓ DE PARTICIPANTS A L'AUDITORIA: Marta Gil Mañà

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
- 6.3 Infraestructura
- 6.4 Ambient de treball
- 7.1 Planificació de la realització del producte
- 7.2 Processos relacionats amb el client
- 7.5.5 Preservació del producte
- 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
- 8.5.1 Millora contínua
- 8.5.2 Acció correctiva
- 8.5.3 Acció preventiva

INFORME D'AUDITORIA

Núm. 3/2010

Data: 07/10/2010

Full 2 de 4

RESULTATS DE L'AUDITORIA:

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

PUNTS FORTS:

- La satisfacció del client és un element prioritari i aquest any s'ha vist plasmada a través de diferents ítems: el [Pregunt@](#), que ha significat un revulsiu en el suport als usuaris pel què fa a consultes sobre informació documental, sobre funcionament, serveis, recursos, etc del Servei de Biblioteques; els [Blogs](#), que, amb la seva difusió, ofereixen informació molt especialitzada als usuaris; i també les millores que s'estan realitzant en l'elaboració de l'[enquesta de satisfacció dels usuaris](#) que es realitzarà aquest mes de novembre i que presenta la novetat d'adreçar-se també al col·lectiu del PAS i no només a estudiants i professorat.
- El nou aplicatiu web per gestionar la formació a usuaris ha obtingut molt bona rebuda per part de totes les biblioteques auditades, ja que facilita la inscripció dels alumnes, el control dels inscrits, la gestió dels certificats d'assistència i el registre de la formació.
- La Cartoteca General, conjuntament amb les resta del Servei de Biblioteques, ofereix una formació molt adaptada a les necessitats dels usuaris on queda palesa la bona predisposició del seu personal a l'hora d'organitzar-la, tant pels cursos regulats com pels cursos a mida. Els cursos del 'Vine a Conèixer' els programen al mes d'octubre, un cop les classes ja han començat i els alumnes veuen la necessitat de conèixer el servei.

OPORTUNITATS DE MILLORA:

- Encara existeixen alguns procediments i instruccions de treball que resten pendents d'actualitzar-se, tant pel que fa a l'adaptació a la versió 2008 de la Norma ISO 9001, com pel que fa a l'adaptació al nou aplicatiu del Servei de Biblioteques Millennium.
- El Servei de Biblioteques no compta amb una eina pròpia per gestionar les queixes, aquestes es tramiten a través del servei institucional [UAB, digueu](#) que es gestiona des dels àmbits centralitzats de la Universitat. I per tant queda limitat el seguiment que cada biblioteca pot fer de les queixes rebudes i de les respostes facilitades.
- En les medicions de llum fetes els mesos d'abril i maig s'ha observat que hi ha determinades zones amb valors inferiors a 500 luxes, tot i que no hi ha queixes al respecte, seria aconsellable tenir-ho present per tal de buscar-hi una solució i eradicar aquesta mancança de llum.
- No ha quedat registrada com a acció de millora l'aportació que ha fet la Cartoteca General manifestant la seva voluntat de tornar a fer en paper l'enquesta de satisfacció dels usuaris. Aquesta millora evitaria l'absència de resultats obtinguts l'any 2007 ja que l'enquesta electrònica va associada a la biblioteca de referència i gairebé no existeixen usuaris que tinguin la Cartoteca com la seva biblioteca de referència.

INFORME D'AUDITORIA

Núm. 3/2010
Data: 07/10/2010
Full 3 de 4

Signat AUDITORA:

Laura Almendros
Auditora

Signat AUDITAT:

Marta Gil
Responsable de la Cartoteca General

INFORME D'AUDITORIA

Núm. 3/2010
Data: 07/10/2010
Full 4 de 4

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

- Veure propostes de millora generals a l'informe 8/2010 Qualitat.

**INFORME D'AUDITORIA INTERNA DE QUALITAT
DE LA U.D. DE L'INSTITUT CATALÀ DE LA SALUT:
HOSPITAL UNIVERSITARI GERMANS TRIAS I PUJOL**

Adreçat a:

Marta Jordan Gili, *Bibliotecària de la Unitat Docent de l'ICS:
Hospital Universitari Germans Trias i Pujol*

Àurea Martínez de Luco Lizárraga, *Coordinadora 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. 4/2010
Data: 14/10/2010
Full 1 de 4

ÀREA AUDITADA: Biblioteca de la Unitat Docent de l'ICS: Hospital Universitari Germans Trias i Pujol

RESPONSABLE ÀREA AUDITADA: Marta Jordan Gili

AUDITORES: Laura Almendros Silva i Sandra Flórez Camprubí

RELACIÓ DE PARTICIPANTS A L'AUDITORIA: Marta Jordan Gili i Àurea Martínez de Luco Lizárraga

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
- 6.3 Infraestructura
- 6.4 Ambient de treball
- 7.1 Planificació de la realització del producte
- 7.2 Processos relacionats amb el client
- 7.5.5 Preservació del producte
- 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
 - 8.5.1 Millora contínua
 - 8.5.2 Acció correctiva
 - 8.5.3 Acció preventiva

INFORME D'AUDITORIA

Núm. 4/2010
Data: 14/10/2010
Full 2 de 4

RESULTATS DE L'AUDITORIA:

El resultat de l'auditoria realitzada ha estat satisfactori. S'ha trobat una observació i una No Conformitat menor.

PUNTS FORTS:

- La satisfacció del client és un element prioritari i aquest any s'ha vist plasmada a través de diferents ítems: el [Pregunt@](#), que ha significat un revulsiu en el suport als usuaris pel què fa a consultes sobre informació documental, sobre funcionament, serveis, recursos, etc del Servei de Biblioteques; els [Blogs](#), que, amb la seva difusió, ofereixen informació molt especialitzada als usuaris; i també les millores que s'estan realitzant en l'elaboració de [l'enquesta de satisfacció dels usuaris](#) que es realitzarà aquest mes de novembre i que presenta la novetat d'adreçar-se també al col·lectiu del PAS i no només a estudiants i professorat.
- El nou aplicatiu web per gestionar la formació a usuaris ha obtingut molt bona rebuda per part de totes les biblioteques auditades, ja que facilita la inscripció dels alumnes, el control dels inscrits, la gestió dels certificats d'assistència i el registre de la formació.
- La Biblioteca de la Unitat Docent Germans Trias i Pujol, conjuntament amb les resta del Servei de Biblioteques, ofereix una formació molt adaptada a les necessitats dels usuaris on queda palesa la bona predisposició del seu personal a l'hora d'organitzar-la, tant pels cursos regulats com pels cursos a mida. Els cursos 'Vine a Conèixer' no els programen si no els demanen explícitament els alumnes, perquè a la sessions d'acollida ja es presenten els diferents serveis que ofereix el Servei de Biblioteques.
- La Biblioteca de la Unitat Docent Germans Trias i Pujol ha participat molt activament en els objectius específics de la Biblioteca de Medicina. Un bon exemple seria la participació directa en la realització dels vídeos tutorial de formació de bases de dades. També cal destacar el seu paper en l'obtenció de les dues certificacions pel blog de medicina MediBlog: la certificació [HONcode](#) i la certificació [Web Médica Acreditada](#) del Col·legi oficial de Metges de Barcelona.

OPORTUNITATS DE MILLORA:

- Encara existeixen alguns procediments i instruccions de treball que resten pendents d'actualitzar-se, tant pel que fa a l'adaptació a la versió 2008 de la Norma ISO 9001, com pel que fa a l'adaptació al nou aplicatiu del Servei de Biblioteques Millennium.
- El Servei de Biblioteques no compta amb una eina pròpia per gestionar les queixes, aquestes es tramiten a través del servei institucional [UAB, digueu](#) que es gestiona des dels àmbits centralitzats de la Universitat. I per tant queda limitat el seguiment que cada biblioteca pot fer de les queixes rebudes i de les respostes facilitades.
- En la última medició de llum i soroll realitzada al 2008 s'observa que hi ha determinades zones amb valors inferiors a 500 luxes. Tenint en compte que aquesta incidència està detectada des del 2003 seria adient registrar-la com a acció de millora a la base de dades per tal de fer-ne el seguiment oportú.

INFORME D'AUDITORIA

Núm. 4/2010
Data: 14/10/2010
Full 3 de 4

Signat AUDITORA:

Laura Almendros
Auditora

Signat RESPONSABLE ÀREA
AUDITADA:

Àngels Carles
Cap de la Biblioteca de
Medicina

Signat AUDITAT:

Marta Jordan
Bibliotecària de la UD
Hospital Germans Trias i Pujol

INFORME D'AUDITORIANúm. 4/2010
Data: 14/10/2010
Full 4 de 4**LLISTAT DE NO CONFORMITATS**

Núm. N.C.	Punt Norma	DESCRIPCIÓ DE NO CONFORMITATS I OBSERVACIONS
1	6.4 Ambient de treball	<p>S'ha detectat una Observació i una No Conformitat menor en el decurs de l'auditoria.</p> <p>Observació. En contra del què estableix la instrucció de treball IT-06 Condicions Ambientals, no s'ha complert el calendari de mesuraments de llum i soroll aprovat pel Comitè de Qualitat del Servei de Biblioteques. Des de la Biblioteca de Medicina es va decidir anul·lar aquesta primera tanda de mesuraments i només realitzar la tanda del mes de novembre.</p>
2	7.1 Planificació de l'execució del producte	<p>No Conformitat Menor. La Biblioteca de la UD Germans Trias i Pujol ha rebut 13 queixes que fan referència al mateix tema. El passat 21 de gener la biblioteca va haver d'interrompre el seu servei ja que el personal habitual va tenir unes incidències justificades, però imprevisibles. En virtut del que indica el PG-09 Prestació del Servei, el Servei de Biblioteques hauria de garantir, en tot moment, que no quedi afectat el desenvolupament de la prestació del servei, mitjançant la creació d'un pla d'acció o protocol que contempli els imprevistos per aquells serveis que tenen unes plantilles de personal molt reduïdes.</p>

OBSERVACIONS

- Veure propostes de millora generals a l'informe 8/2010 Qualitat.

**INFORME D'AUDITORIA INTERNA DE QUALITAT
DE LA U.D. DE L'INSTITUT CATALÀ DE LA SALUT:
HOSPITAL UNIVERSITARI DE LA VALL D'HEBRON**

Adreçat a:

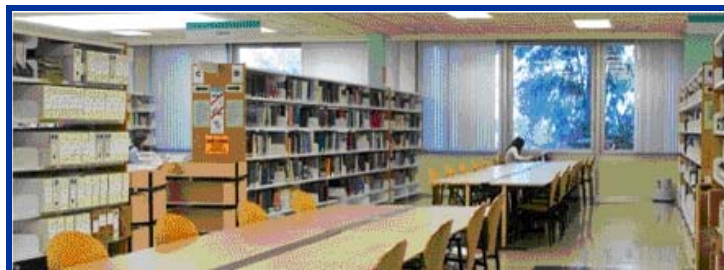
Marta Miquel Sasplugas, *Bibliotecària de la Unitat Docent de l'ICS:
Hospital Universitari de la Vall d'Hebron*

Àurea Martínez de Luco Lizárraga, *Coordinadora 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. 5/2010
Data: 14/10/2010
Full 1 de 4

ÀREA AUDITADA: Biblioteca de la Unitat Docent de l'ICS: Hospital Universitari de la Vall d'Hebron

RESPONSABLE ÀREA AUDITADA: Marta Miquel Sasplugas

AUDITORES: Laura Almendros Silva i Sandra Flórez Camprubí

RELACIÓ DE PARTICIPANTS A L'AUDITORIA: Marta Miquel Sasplugas, Maria Ester Gómez Serra i Àurea Martínez de Luco Lizárraga

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
- 6.3 Infraestructura
- 6.4 Ambient de treball
- 7.1 Planificació de la realització del producte
- 7.2 Processos relacionats amb el client
- 7.5.5 Preservació del producte
- 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
- 8.5.1 Millora contínua
- 8.5.2 Acció correctiva
- 8.5.3 Acció preventiva

INFORME D'AUDITORIANúm. 5/2010
Data: 14/10/2010
Full 2 de 4**RESULTATS DE L'AUDITORIA:**

El resultat de l'auditoria realitzada ha estat satisfactori. S'ha trobat una observació i no s'ha trobat No Conformitats.

PUNTS FORTS:

- La satisfacció del client és un element prioritari i aquest any s'ha vist plasmada a través de diferents ítems: el [Pregunt@](#), que ha significat un revulsiu en el suport als usuaris pel què fa a consultes sobre informació documental, sobre funcionament, serveis, recursos, etc del Servei de Biblioteques; els [Blogs](#), que, amb la seva difusió, ofereixen informació molt especialitzada als usuaris; i també les millores que s'estan realitzant en l'elaboració de l'[enquesta de satisfacció dels usuaris](#) que es realitzarà aquest mes de novembre i que presenta la novetat d'adreçar-se també al col·lectiu del PAS i no només a estudiants i professorat.
- L'ús molt dinàmic que es fa de la base de dades de gestió de locals i adquisicions no documentals. Aquesta base de dades a la Biblioteca de la Unitat Docent de la Vall d'Hebron s'utilitza també com a recordatori d'avís, com per exemple pels manteniments periòdics com la data de revisió dels extintors, etc.
- El nou mòdul de millennium que s'està adaptant, per tal de poder realitzar l'inventari automatitzat, significa un gran avenç ja que permetrà inventariar de manera més automàtica, fiable i eficient.
- El nou aplicatiu web per gestionar la formació a usuaris ha obtingut molt bona rebuda per part de totes les biblioteques auditades, ja que facilita la inscripció dels alumnes, el control dels inscrits, la gestió dels certificats d'assistència i el registre de la formació.
- La Biblioteca de la Unitat Docent de la Vall d'Hebron, conjuntament amb les resta del Servei de Biblioteques, ofereix una formació molt adaptada a les necessitats dels usuaris on queda palesa la bona predisposició del seu personal a l'hora d'organitzar-la, tant pels cursos regulats com pels cursos a mida. Els cursos 'Vine a Conèixer' no els programen si no els demanen explícitament els alumnes, ja que a la sessions d'acollida ja es presenten els diferents serveis que ofereix el Servei de Biblioteques.
- Per aquest 2010 la Biblioteca de la Unitat Docent de la Vall d'Hebron ha participat molt activament en els objectius específics de la Biblioteca de Medicina. Un bon exemple seria la participació directa en la realització dels vídeos tutorial de formació de bases de dades. També cal destacar el seu paper en l'obtenció de les dues certificacions pel blog de medicina MediBlog: la certificació [HONcode](#) i la certificació [Web Mèdica Acreditada](#) del Col·legi oficial de Metges de Barcelona.

OPORTUNITATS DE MILLORA:

- Encara existeixen alguns procediments i instruccions de treball que resten pendents d'actualitzar-se, tant pel que fa a l'adaptació a la versió 2008 de la Norma ISO 9001, com pel que fa a l'adaptació al nou aplicatiu del Servei de Biblioteques Millennium.

INFORME D'AUDITORIANúm. 5/2010
Data: 14/10/2010
Full 4 de 4**LLISTAT DE NO CONFORMITATS**

Núm. N.C.	Punt Norma	DESCRIPCIÓ DE NO CONFORMITATS I OBSERVACIONS
1	6.4 Ambient de treball	<p>S'ha detectat una Observació i no s'han detectat No Conformitats en el decurs de l'Auditoria.</p> <p>Observació. En contra del què estableix la instrucció de treball IT-06 Condicions Ambientals, no s'ha complert el calendari de mesuraments de llum i soroll aprovat pel Comitè de Qualitat del Servei de Biblioteques. Des de la Biblioteca de Medicina es va decidir anul·lar aquesta primera tanda de mesuraments i només realitzar la tanda del mes de novembre.</p>

OBSERVACIONS

- Veure propostes de millora generals a l'informe 8/2010 Qualitat.

INFORME D'AUDITORIA INTERNA DE QUALITAT DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITÀRIA DE SABADELL

Adreçat a:

Núria Gallart Marsillas, *Cap de la Biblioteca Universitària de Sabadell*

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

Francisco Quesada Martos, *Coordinador de Serveis de Centre del Campus de Sabadell*



INFORME D'AUDITORIA

Núm. 6/2010
Data: 19/10/2010
Full 1 de 4

ÀREA AUDITADA: Biblioteca Universitària de Sabadell

RESPONSABLE ÀREA AUDITADA: Núria Gallart Marsillas

AUDITORES: Laura Almendros Silva i Sandra Flórez Camprubí

RELACIÓ DE PARTICIPANTS A L'AUDITORIA: Núria Gallart Marsillas, Salvador Sedeño López, José Manuel Salinas Rodríguez i Pilar Ginés Mateo.

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
- 6.3 Infraestructura
- 6.4 Ambient de treball
- 7.1 Planificació de la realització del producte
- 7.2 Processos relacionats amb el client
- 7.5.5 Preservació del producte
- 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
- 8.5.1 Millora contínua
- 8.5.2 Acció correctiva
- 8.5.3 Acció preventiva

INFORME D'AUDITORIANúm. 6/2010
Data: 19/10/2010
Full 2 de 4**RESULTATS DE L'AUDITORIA:**

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

PUNTS FORTS:

- La satisfacció del client és un element prioritari i aquest any s'ha vist plasmada a través de diferents ítems: el [Pregunt@](#), que ha significat un revulsiu en el suport als usuaris pel què fa a consultes sobre informació documental, sobre funcionament, serveis, recursos, etc del Servei de Biblioteques; els [Blogs](#), que, amb la seva difusió, ofereixen informació molt especialitzada als usuaris; i també les millores que s'estan realitzant en l'elaboració de [l'enquesta de satisfacció dels usuaris](#) que es realitzarà aquest mes de novembre i que presenta la novetat d'adreçar-se també al col·lectiu del PAS i no només a estudiants i professorat.
- L'ús molt dinàmic que es fa de la base de dades de gestió de locals i adquisicions no documentals. Aquesta base de dades a la Biblioteca Universitària de Sabadell s'utilitza també com a recordatori d'avís, com per exemple pels manteniments periòdics com la data de revisió dels extintors, les dates de control de desratització, etc.
- El nou aplicatiu web per gestionar la formació a usuaris ha obtingut molt bona rebuda per part de totes les biblioteques auditades, ja que facilita la inscripció dels alumnes, el control dels inscrits, la gestió dels certificats d'assistència i el registre de la formació.
- La Biblioteca Universitària de Sabadell, conjuntament amb les resta del Servei de Biblioteques, ofereix una formació molt adaptada a les necessitats dels usuaris on queda palesa la bona predisposició del seu personal a l'hora d'organitzar-la, tant pels cursos regulats com pels cursos a mida.
- Malgrat el canvi de titulacions que ha patit el Campus de Sabadell i la incertesa de si hi hauria continuïtat de titulacions al centre o no, cal destacar la predisposició de la biblioteca per adaptar-se als nous graus que s'impartiran aquest curs 2010-2011. Tot i que aquesta incertesa ha provocat una absència en la definició d'objectius propis si que han participat molt activament en els objectius generals del Servei de Biblioteques, destacant la col·laboració amb la Biblioteca de Socials i amb l'oficina de Treball Campus per crear un fons documental per tal d'ajudar als estudiants a buscar ofertes i sortides professionals.

OPORTUNITATS DE MILLORA:

- Encara existeixen alguns procediments i instruccions de treball que resten pendents d'actualitzar-se, tant pel que fa a l'adaptació a la versió 2008 de la Norma ISO 9001, com pel que fa a l'adaptació al nou aplicatiu del Servei de Biblioteques Millennium.
- El Servei de Biblioteques no compta amb una eina pròpia per gestionar les queixes, aquestes es tramiten a través del servei institucional [UAB, digueu](#) que es gestiona des dels àmbits centralitzats de la Universitat. I per tant queda limitat el seguiment que cada biblioteca pot fer de les queixes rebudes i de les respostes facilitades.

INFORME D'AUDITORIA

Núm. 6/2010
Data: 19/10/2010
Full 3 de 4

- Els 16 ordinadors de la Biblioteca Universitària de Sabadell destinats a usuaris són molt obsolets i aquest fet genera moltes queixes tant d'usuaris com del propi personal. La Biblioteca, que considera imprescindible pel perfil del seus usuaris, la majoria informàtics, el bon funcionament dels ordinadors, s'ha gastat aquest 2010 part del seu pressupost en la compra de 8 ordinadors. I és que el fet que el Servei de Biblioteques no tingui un pressupost destinat a la compra d'equips informàtics fa que la renovació d'aquests estigui subjecte al pla renovi de les sales d'informàtica, i per tant no s'hi pot incidir més enllà de la petició que ja ha fet el Servei de Biblioteques al Vicerectorat d'Investigació.
- Malgrat els esforços realitzats pel personal de biblioteques per programar els cursos de formació a usuaris '[Vine a Conèixer](#)', aquests han tingut una assistència minoritària. A la Biblioteca Universitària de Sabadell, com també en d'altres biblioteques, la causa ve donada pel fet d'haver participat en les sessions d'acollida, que ja donen una pinzellada dels principals serveis que pot oferir la Biblioteca. Seria aconsellable replantejar-se el format dels cursos '[Vine a Conèixer](#)' o bé programar-los més endavant per poder atendre les necessitats que els usuaris de la biblioteca vagin generant.
- La Biblioteca Universitària de Sabadell hauria de disposar d'un pla de contingència actualitzat al nou edifici per tal de tenir unes pautes a seguir davant d'una incidència que pugui afectar el desenvolupament de la prestació del servei tal i com s'especifica al PG-09 Prestació del Servei.

Signat AUDITORA:

Laura Almendros
Auditora

Signat AUDITAT:

Núria Gallart
Cap de la Biblioteca Universitària de Sabadell

INFORME D'AUDITORIANúm. 6/2010
Data: 19/10/2010
Full 4 de 4**LLISTAT DE NO CONFORMITATS**

Núm. N.C.	Punt Norma	DESCRIPCIÓ DE NO CONFORMITATS I OBSERVACIONS
1	6.4 Ambient de treball	<p>S'ha detectat una No Conformitat menor en el decurs de l'Auditoria.</p> <p>No Conformitat menor. En contra del què estableix la instrucció de treball IT-06 Condicions Ambientals, no s'ha complert la primera tanda de mesuraments de llum i soroll que estableix el calendari aprovat pel Comitè de Qualitat del Servei de Biblioteques.</p>

OBSERVACIONS

- Veure propostes de millora generals a l'informe 8/2010 Qualitat.

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

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'AUDITORIA

Núm. 7/2010
Data: 21/10/2010
Full 1 de 4

ÀREA AUDITADA: Unitat Tècnica i de Projectes

RESPONSABLE ÀREA AUDITADA: Núria Casaldàliga Rojas

AUDITORES: Laura Almendros Silva i Sandra Flórez Camprubí

RELACIÓ DE PARTICIPANTS A L'AUDITORIA: Núria Casaldàliga Rojas, Javier Planella Sánchez, Beatriz Piera Moreno

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
- 6.3 Infraestructura
- 6.4 Ambient de treball
- 7.1 Planificació de la realització del producte
- 7.2 Processos relacionats amb el client
- 7.5.5 Preservació del producte
- 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
- 8.5.1 Millora contínua
- 8.5.2 Acció correctiva
- 8.5.3 Acció preventiva

INFORME D'AUDITORIANúm. 7/2010
Data: 21/10/2010
Full 2 de 4**RESULTATS DE L'AUDITORIA:**

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

PUNTS FORTS:

- La satisfacció del client és un element prioritari i aquest any s'ha vist plasmada a través de diferents ítems: el [Pregunt@](#), que ha significat un revulsiu en el suport als usuaris pel què fa a consultes sobre informació documental, sobre funcionament, serveis, recursos, etc del Servei de Biblioteques i també la gestió de l'explotació a través de les estadístiques que ofereix i que es publicaran a la memòria anual del Servei de Biblioteques; i també les millores que s'estan realitzant en l'elaboració de [l'enquesta de satisfacció dels usuaris](#) que es realitzarà aquest mes de novembre i que presenta la novetat d'adreçar-se també al col·lectiu del PAS i no només a estudiants i professorat.
- El nou mòdul de millennium que s'està adaptant, per tal de poder realitzar l'inventari automatitzat, significa un gran avenç ja que permetrà inventariar de manera més automàtica, fiable i eficient.
- El nou aplicatiu web per gestionar la formació a usuaris ha obtingut molt bona rebuda per part de totes les biblioteques auditades, ja que facilita la inscripció dels alumnes, el control dels inscrits, la gestió dels certificats d'assistència i el registre de la formació.
- Per aquest 2010 la Unitat Tècnica de Projectes s'ha fixat un seguit d'objectius i projectes molt ambiciosos i sobretot molt dirigits a la millora de la qualitat en el servei, innovant en tot moment i al dia en qüestions de noves tecnologies. Són uns exemples: l'homogeneïtzació de l'ús de les tecnologies en la difusió de les biblioteques i el cercador per bibliografia recomanada.

OPORTUNITATS DE MILLORA:

- Encara existeixen alguns procediments i instruccions de treball que resten pendents d'actualitzar-se, tant pel que fa a l'adaptació a la versió 2008 de la Norma ISO 9001, com pel que fa a l'adaptació al nou aplicatiu del Servei de Biblioteques Millennium.
- El Servei de Biblioteques no compta amb una eina pròpia per gestionar les queixes, aquestes es tramiten a través del servei institucional [UAB, digueu](#) que es gestiona des dels àmbits centralitzats de la Universitat. I per tant queda limitat el seguiment que cada biblioteca pot fer de les queixes rebudes i de les respostes facilitades.
- S'hauria de revisar el PG-05 Gestió i Control de la Documentació, a l'apartat 9, on parla de l'accés i la consulta al Web ISO 9001 del Servei de Biblioteques, tal i com s'indicava a l'informe d'auditoria interna del 2009.

INFORME D'AUDITORIA

Núm. 7/2010
Data: 21/10/2010
Full 3 de 4

Signat AUDITORA:

Laura Almendros
Auditora

Signat AUDITAT:

Núria Casaldàliga
Cap de la Unitat Tècnica i de Projectes

INFORME D'AUDITORIA

Núm. 7/2010
Data: 21/10/2010
Full 4 de 4

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

- Veure propostes de millora generals a l'informe 8/2010 Qualitat.

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

Adreçat a:

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



INFORME D'AUDITORIA

Núm. 8/2010
Data: 27/10/2010
Full 1 de 4

ÀREA AUDITADA: Unitat de Qualitat del Servei de Biblioteques

RESPONSABLE ÀREA AUDITADA: Núria Balagué Mola

AUDITORES: Laura Almendros Silva i Sandra Flórez Camprubí

RELACIÓ DE PARTICIPANTS A L'AUDITORIA: 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
- 6.3 Infraestructura
- 6.4 Ambient de treball
- 7.1 Planificació de la realització del producte
- 7.2 Processos relacionats amb el client
- 7.5.5 Preservació del producte
- 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
- 8.5.1 Millora contínua
- 8.5.2 Acció correctiva
- 8.5.3 Acció preventiva

INFORME D'AUDITORIA

Núm. 8/2010
Data: 27/10/2010
Full 2 de 4

RESULTATS DE L'AUDITORIA:

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

PUNTS FORTS:

- La satisfacció del client és un element prioritari i aquest any s'ha vist plasmada a través de diferents ítems: el [Pregunt@](#), que ha significat un revulsiu en el suport als usuaris pel què fa a consultes sobre informació documental, sobre funcionament, serveis, recursos, etc del Servei de Biblioteques i també la gestió de l'explotació a través de les estadístiques que ofereix i que es publicaran a la memòria anual del Servei de Biblioteques; els [Blogs](#), que, amb la seva difusió, ofereixen informació molt especialitzada als usuaris; i també les millores que s'estan realitzant en l'elaboració de [l'enquesta de satisfacció dels usuaris](#) que es realitzarà aquest mes de novembre i que presenta la novetat d'adreçar-se també al col·lectiu del PAS i no només a estudiants i professorat.
- El nou mòdul de millennium que s'està adaptant, per tal de poder realitzar l'inventari automatitzat, significa un gran avenç ja que permetrà inventariar de manera més automàtica, fiable i eficient.
- El nou aplicatiu web per gestionar la formació a usuaris ha obtingut molt bona rebuda per part de totes les biblioteques auditades, ja que facilita la inscripció dels alumnes, el control dels inscrits, la gestió dels certificats d'assistència i el registre de la formació.
- Per aquest 2010 el Servei de Biblioteques s'ha fixat un seguit d'objectius molt ambiciosos i sobretot molt dirigits a la millora de la qualitat en el servei, innovant en tot moment i al dia en qüestions de noves tecnologies. Són uns exemples: la realització de les 4 campanyes de promoció: Pregunt@, DDD, E-books i Blogs; l'actualització de la Carta de Serveis; i la preparació del proper Pla Estratègic 2011-2013.

OPORTUNITATS DE MILLORA:

- Encara existeixen alguns procediments i instruccions de treball que resten pendents d'actualitzar-se, tant pel que fa a l'adaptació a la versió 2008 de la Norma ISO 9001, com pel que fa a l'adaptació al nou aplicatiu del Servei de Biblioteques Millennium.
- El Servei de Biblioteques no compta amb una eina pròpia per gestionar les queixes, aquestes es tramiten a través del servei institucional [UAB, digueu](#) que es gestiona des dels àmbits centralitzats de la Universitat. I per tant queda limitat el seguiment que cada biblioteca pot fer de les queixes rebudes i de les respostes facilitades.
- Els ordinadors, de gran part de les biblioteques auditades, destinats a usuaris són molt obsolets i aquest fet genera moltes queixes tant d'usuaris com del propi personal de les biblioteques. El fet que el Servei de Biblioteques no tingui un pressupost destinat a la compra d'equips informàtics fa que la renovació d'aquests estigui subjecte al pla renovi de les sales d'informàtica, i per tant no s'hi pot incidir més enllà de la petició que ja ha fet el Servei de Biblioteques al Vicerectorat d'Investigació.

INFORME D'AUDITORIA

Núm. 8/2010
Data: 27/10/2010
Full 3 de 4

- Tal i com especifica la Norma ISO 9001 la documentació ha de garantir una sèrie d'especificacions de tal manera que es pugui assegurar que estigui revisada i actualitzada sempre que sigui necessari i que estiguin identificades les modificacions i l'estat de les versions vigents dels documents. Algunes de les irregularitats detectades pel què fa al control de la documentació són les següents:
 - s'ha eliminat l'indicador *Préstec: percentatge de documents en préstec amb un retard en la devolució superior a 1 any respecte als totals de préstecs i renovacions* però, encara apareix com a vigent a la IT-04 Indicadors de qualitat.
 - no apareix la instrucció de treball IT-06 Condicions Ambientals a l'Annex 2 del Manual de Qualitat.
 - a l'Annex 2 del Manual de Qualitat apareixen les instruccions de treball IT-17 Enquadernació, IT-18 Inventari i IT-19 Duplicats i Obsolets que ja no tenen validesa.
- L'indicador de **Localització de document: mitjana percentual de documents no localitzats en relació als consultats** té una tendència negativa ja que ha baixat molt la consulta a sala i potser caldria replantejar-se'l si continuadament no s'assoleix el nivell admissible establert.

Signat AUDITORA:

Laura Almendros
Auditora

Signat AUDITAT:

Núria Balagué
Responsable de Qualitat del Servei de Biblioteques

INFORME D'AUDITORIANúm. 8/2010
Data: 27/10/2010
Full 4 de 4**LLISTAT DE NO CONFORMITATS**

Núm. N.C.	Punt Norma	DESCRIPCIÓ DE NO CONFORMITATS I OBSERVACIONS
1	7.1 Planificació de l'execució del producte	<p>S'ha detectat una No Conformitat menor en el decurs de l'auditoria.</p> <p>No Conformitat Menor. La Biblioteca de la UD Germans Trias i Pujol ha rebut 13 queixes que fan referència al mateix tema. El passat 21 de gener la Biblioteca va haver d'interrompre el seu servei ja que el personal habitual va tenir unes incidències justificades, però imprevisibles. En virtut del que indica el PG-09 Prestació del Servei, el Servei de Biblioteques hauria de garantir, en tot moment, que no quedi afectat el desenvolupament de la prestació del servei, mitjançant la creació d'un pla d'acció o protocol que contempli els imprevistos per aquells serveis que tenen unes plantilles de personal molt reduïdes.</p>

OBSERVACIONS

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

Adreçat a:

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

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



INFORME D'AUDITORIA

Núm. 9/2010
Data: 27/10/2010
Full 1 de 4

ÀREA AUDITADA: Direcció del Servei de Biblioteques

RESPONSABLE ÀREA AUDITADA: Joan Ramon Gómez Escofet

AUDITORES: Laura Almendros Silva i Sandra Flórez Camprubí

RELACIÓ DE PARTICIPANTS A L'AUDITORIA: Joan Ramon Gómez Escofet

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
- 6.3 Infraestructura
- 6.4 Ambient de treball
- 7.1 Planificació de la realització del producte
- 7.2 Processos relacionats amb el client
- 7.5.5 Preservació del producte
- 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
- 8.5.1 Millora contínua
- 8.5.2 Acció correctiva
- 8.5.3 Acció preventiva

INFORME D'AUDITORIA

Núm. 9/2010
Data: 27/10/2010
Full 2 de 4

RESULTATS DE L'AUDITORIA:

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

PUNTS FORTS:

- La satisfacció del client és un element prioritari i aquest any s'ha vist plasmada a través de diferents ítems: el [Pregunt@](#), que ha significat un revulsiu en el suport als usuaris pel què fa a consultes sobre informació documental, sobre funcionament, serveis, recursos, etc del Servei de Biblioteques i també la gestió de l'explotació a través de les estadístiques que ofereix i que es publicaran a la memòria anual del Servei de Biblioteques; els [Blogs](#), que, amb la seva difusió, ofereixen informació molt especialitzada als usuaris; i també les millores que s'estan realitzant en l'elaboració de [l'enquesta de satisfacció dels usuaris](#) que es realitzarà aquest mes de novembre i que presenta la novetat d'adreçar-se també al col·lectiu del PAS i no només a estudiants i professorat.
- El nou mòdul de millennium que s'està adaptant, per tal de poder realitzar l'inventari automatitzat, significa un gran avenç ja que permetrà inventariar de manera més automàtica, fiable i eficient.
- El nou aplicatiu web per gestionar la formació a usuaris ha obtingut molt bona rebuda per part de totes les biblioteques auditades, ja que facilita la inscripció dels alumnes, el control dels inscrits, la gestió dels certificats d'assistència i el registre de la formació.
- Per aquest 2010 el Servei de Biblioteques s'ha fixat un seguit d'objectius molt ambiciosos i sobretot molt dirigits a la millora de la qualitat en el servei, innovant en tot moment i al dia en qüestions de noves tecnologies. Són uns exemples: la realització de les 4 campanyes de promoció: Pregunt@, DDD, E-books i Blogs; l'actualització de la Carta de Serveis; i la preparació del proper Pla Estratègic 2011-2013.

OPORTUNITATS DE MILLORA:

- Encara existeixen alguns procediments i instruccions de treball que resten pendents d'actualitzar-se, tant pel que fa a l'adaptació a la versió 2008 de la Norma ISO 9001, com pel que fa a l'adaptació al nou aplicatiu del Servei de Biblioteques Millennium.
- El Servei de Biblioteques no compta amb una eina pròpia per gestionar les queixes, aquestes es tramiten a través del servei institucional [UAB, digueu](#) que es gestiona des dels àmbits centralitzats de la Universitat. I per tant queda limitat el seguiment que cada biblioteca pot fer de les queixes rebudes i de les respostes facilitades.
- Els ordinadors, de gran part de les biblioteques auditades, destinats a usuaris són molt obsolets i aquest fet genera moltes queixes tant d'usuaris com del propi personal de les biblioteques. El fet que el Servei de Biblioteques no tingui un pressupost destinat a la compra d'equips informàtics fa que la renovació d'aquests estigui subjecte al pla renovi de les sales d'informàtica, i per tant no s'hi pot incidir més enllà de la petició que ja ha fet el Servei de Biblioteques al Vicerectorat d'Investigació.

INFORME D'AUDITORIA

Núm. 9/2010
Data: 27/10/2010
Full 3 de 4

- Tal i com especifica la Norma ISO 9001 la documentació ha de garantir una sèrie d'especificacions de tal manera que es pugui assegurar que estigui revisada i actualitzada sempre que sigui necessari i que estiguin identificades les modificacions i l'estat de les versions vigents dels documents. Algunes de les irregularitats detectades pel què fa al control de la documentació són les següents:
 - s'ha eliminat l'indicador *Préstec: percentatge de documents en préstec amb un retard en la devolució superior a 1 any respecte als totals de préstecs i renovacions* però, encara apareix com a vigent a la IT-04 Indicadors de qualitat.
 - no apareix la instrucció de treball IT-06 Condicions Ambientals a l'Annex 2 del Manual de Qualitat.
 - a l'Annex 2 del Manual de Qualitat apareixen les instruccions de treball IT-17 Enquadernació, IT-18 Inventari i IT-19 Duplicats i Obsolets que ja no tenen validesa.
- L'indicador de [Localització de document: mitjana percentual de documents no localitzats en relació als consultats](#) té una tendència negativa ja que ha baixat molt la consulta a sala i potser caldria replantejar-se'l si continuadament no s'assoleix el nivell admissible establert.

Signat AUDITORA:

Laura Almendros
Auditora

Signat AUDITAT:

Joan Ramon Gómez,
Director del Servei de Biblioteques

INFORME D'AUDITORIANúm. 9/2010
Data: 27/10/2010
Full 4 de 4**LLISTAT DE NO CONFORMITATS**

Núm. N.C.	Punt Norma	DESCRIPCIÓ DE NO CONFORMITATS I OBSERVACIONS
1	7.1 Planificació de l'execució del producte	<p>S'ha detectat una No Conformitat menor en el decurs de l'Auditoria.</p> <p>No Conformitat Menor. La Biblioteca de la UD Germans Trias i Pujol ha rebut 13 queixes que fan referència al mateix tema. El passat 21 de gener la Biblioteca va haver d'interrompre el seu servei ja que el personal habitual va tenir unes incidències justificades, però imprevisibles. En virtut del que indica el PG-09 Prestació del Servei, el Servei de Biblioteques hauria de garantir, en tot moment, que no quedi afectat el desenvolupament de la prestació del servei, mitjançant la creació d'un pla d'acció o protocol que contempli els imprevistos per aquells serveis que tenen unes plantilles de personal molt reduïdes.</p>

OBSERVACIONS