

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

---

**Any 2011**

**Servei de  
Biblioteques**



## INFORME D'AUDITORIA INTERNA DE QUALITAT DE LA CARTOTECA GENERAL

---

Any 2011

### 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. 1/2011  
Data: 07/06/2011  
Full 1 de 3

**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
- 6.2 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
- 7.3 Disseny i desenvolupament
- 7.4 Compres
- 7.5.2 Validació processos producció i prestació servei
- 7.5.3 Identificació i traçabilitat
- 7.5.4 Propietat del client
- 7.5.5 Preservació del producte
- 7.6 Control dispositiu 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

**INFORME D'AUDITORIA**

Núm. 1/2011  
Data: 07/06/2011  
Full 2 de 3

- 8.3 Control del producte no conforme
- 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'opció de tornar a passar l'enquesta de satisfacció dels usuaris en format paper ha permès avaluar millor el servei que ofereix la Cartoteca. Tant pel què fa a l'augment de les respostes obtingudes, com també per haver-hi introduït uns ítems més concrets que recullen la singularitat del Servei.
- Com a conseqüència de l'anàlisi dels resultats de l'enquesta de satisfacció dels usuaris s'han originat unes accions de millora que han estat registrades a la base de dades corresponent.

**OPORTUNITATS DE MILLORA:**

- Mantenir oberta l'acció de millora referent a la mancança de llum detectada en algunes zones. Tot i la correcció que s'ha fet a la zona dels atles, encara queda pendent dotar de més il·luminació la zona de consulta a sala. Es recomana mantenir oberta l'acció per anotar els seguiments que es facin i per deixar constància que la solució de la no conformitat resta pendent d'executar-se, tot i que a curt termini no sigui viable una solució.

Signat AUDITORA:

Laura Almendros  
Auditora

Signat AUDITAT:

Marta Gil  
Responsable de la Cartoteca General

**INFORME D'AUDITORIA**Núm. 1/2011  
Data: 07/06/2011  
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 un cop s'hagi realitzat l'auditoria al mes d'octubre.*

**INFORME D'AUDITORIA INTERNA DE QUALITAT DEL  
CENTRE DE DOCUMENTACIÓ EUROPEA  
(BIBLIOTECA DE CIÈNCIES SOCIALS)**

---

Any 2011

**Adreçat a:**

Montse Catafal Benito, *Cap de la Biblioteca de Ciències Socials*

Conxi Muñoz Ruíz, *Bibliotecària del Centre de Documentació Europea*

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

Fernando Kohn Espinilla, *Administrador de Centre de Ciències Socials*



**INFORME D'AUDITORIA**

Núm. 2/2011  
Data: 07/06/2011  
Full 1 de 4

**ÀREA AUDITADA:** Centre de Documentació Europea com a extensió de la Biblioteca de Ciències Socials

**RESPONSABLE ÀREA AUDITADA:** Montse Catafal Benito, Conxi Muñoz Ruíz Bibliotecària del Centre de Documentació Europea

**AUDITORES:** Laura Almendros Silva i Sandra Flórez Camprubí

**RELACIÓ DE PARTICIPANTS A L'AUDITORIA:** Montse Catafal i Conxi Muñoz

**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
- 7.3 Disseny i desenvolupament
- 7.4 Compres
- 7.5.2 Validació processos producció i prestació servei
- 7.5.3 Identificació i traçabilitat
- 7.5.4 Propietat del client
- 7.5.5 Preservació del producte
- 7.6 Control dispositiu 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

## INFORME D'AUDITORIA

Núm. 2/2011  
Data: 07/06/2011  
Full 2 de 4

- 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 Accions correctives
- 8.5.3 Accions preventives

### RESULTATS DE L'AUDITORIA:

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

### PUNTS FORTS:

- La gran tasca de difusió d'informació que realitza el Centre de Documentació Europea a través de diferents canals com són:
  - el butlletí en format de blog, únic en el seu gènere a tot l'Estat
  - la recopilació d'informació a la base de dades Delicious
  - les xarxes socials (facebook)Com a conseqüència d'aquesta tasca de difusió d'informació se'n deriva una nombrosa quantitat de felicitacions i agraïments.
- Des del Centre de Documentació Europea s'han fixat uns objectius específics pel 2011 molt adequats a la seva activitat.

### OPORTUNITATS DE MILLORA:

- S'hauria de dissenyar un format específic d'enquesta pel Centre de Documentació Europea, per tal de tenir avaluada la satisfacció dels seus usuaris. En l'edició del 2010 de l'enquesta de satisfacció dels usuaris no s'ha obtingut cap resposta ja que l'enquesta electrònica va associada a la biblioteca de referència i gairebé no existeixen usuaris que tinguin el Centre de Documentació Europea com la seva biblioteca d'ús habitual.
- Caldria utilitzar els formularis fixats pel Servei de Biblioteques per introduir les dades dels resultats de les enquestes que avaluen el nivell de satisfacció dels usuaris en relació als cursos de formació. Aquesta informació és imprescindible per poder elaborar l'informe anual de resultats de les enquestes.
- S'evidencia, en contra del què especifica la PG-06.01, que no es registra a la base de dades corresponent les adquisicions no documentals, com per exemple les compres de material d'oficina. Tot i que el volum d'adquisicions d'aquest tipus és molt baix, és necessari informatitzar-les a la base de dades per tal de poder avaluar el grau de compliment dels diferents proveïdors.
- Caldria reprendre l'elaboració d'uns indicadors específics pel Centre de Documentació Europea que permetin avaluar de forma més adient els propis processos que desenvolupa aquest Servei.



**INFORME D'AUDITORIA**

Núm. 2/2011  
Data: 07/06/2011  
Full 3 de 4

Signat AUDITORA:

Laura Almendros  
Auditora

Signat AUDITAT:

Conxi Muñoz,  
Biblotecària del Centre de  
Documentació Europea

Signat AUDITAT:

Montse Catafal  
Cap de la Biblioteca de  
Ciències Socials

**INFORME D'AUDITORIA**Núm. 2/2011  
Data: 07/06/2011  
Full 4 de 4**LLISTAT DE NO CONFORMITATS**

Núm. N.C.	Punt Norma	DESCRIPCIÓ DE NO CONFORMITATS I OBSERVACIONS
1	8.2.4 Seguiment i medició del producte	<i>S'ha detectat una No Conformitat menor en el decurs de l'Auditoria.</i>  <b>No Conformitat Menor.</b> No s'ha omplert el formulari estadístic de revistes en contra del què estableix el Procediment General PG-21, Apartat 5.1.

**OBSERVACIONS**

*Les propostes de millora generals del Servei de Biblioteques constaran a l'informe de la Responsable de Qualitat un cop s'hagi realitzat l'auditoria al mes d'octubre.*

## INFORME D'AUDITORIA INTERNA DE QUALITAT DE LA BIBLIOTECA DE CIÈNCIES SOCIALS

---

Any 2011

### Adreçat a:

Montse Catafal Benito, *Cap de la Biblioteca de Ciències Socials*

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

Fernando Kohn Espinilla, *Administrador de Centre de Ciències Socials*



**INFORME D'AUDITORIA**

Núm. 3/2011  
Data: 09/06/2011  
Full 1 de 3

**ÀREA AUDITADA:** Biblioteca de Ciències Socials

**RESPONSABLE ÀREA AUDITADA:** Montse Catafal Benito

**AUDITORES:** Laura Almendros Silva i Sandra Flórez Camprubí

**RELACIÓ DE PARTICIPANTS A L'AUDITORIA:** Montse Catafal, Montse Rabat, Carme Farré, Olga Zubillaga, Mayte López

**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
- 7.3 Disseny i desenvolupament
- 7.4 Compres
- 7.5.2 Validació processos producció i prestació servei
- 7.5.3 Identificació i traçabilitat
- 7.5.4 Propietat del client
- 7.5.5 Preservació del producte
- 7.6 Control dispositiu 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

**INFORME D'AUDITORIA**Núm. 3/2011  
Data: 09/06/2011  
Full 2 de 3

- 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 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'explotació de les dades de l'enquesta de satisfacció als usuaris és molt completa i exhaustiva i sempre origina una sèrie d'accions dirigides a la millora de la qualitat del servei.
- Es valora positivament l'objectiu de presentar a Departaments i Coordinadors els recursos i serveis que ofereix la Biblioteca de Ciències Socials per aconseguir que aquests col·lectius tinguin un bon coneixement dels recursos que la Biblioteca posa al seu abast.

**OPORTUNITATS DE MILLORA:**

- La quantitat d'usuaris que han respost l'enquesta de satisfacció és molt baixa. S'haurien d'estudiar mecanismes que permetin incrementar el número de respostes. Les enquestes de satisfacció dels usuaris són una de les principals eines que té el Servei de Biblioteques per copsar el feedback que tenen els seus usuaris sobre el servei que ofereixen.
- El problema de soroll de la planta -2 (mancança d'aïllament acústic) és motiu de queixa a les enquestes i també a les reclamacions dels usuaris. La biblioteca de Ciències Socials té molt present aquesta no conformitat i està treballant a la cerca d'una solució. Es recomana que a la base de dades d'accions de millora no se li doni l'estatus d'acció de millora tancada, encara que a curt termini no sigui viable una solució (donat que la conjuntura econòmica actual no permet aquesta despesa). Mantenir oberta l'acció permetrà anotar els seguiments que es facin i deixarà constància que la no conformitat resta pendent d'executar-se.

Signat AUDITORA:

Laura Almendros  
Auditora

Signat AUDITAT:

Montse Catafal  
Cap de la Biblioteca de Ciències Socials

**INFORME D'AUDITORIA**Núm. 3/2011  
Data: 09/06/2011  
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 un cop s'hagi realitzat l'auditoria al mes d'octubre.*

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

---

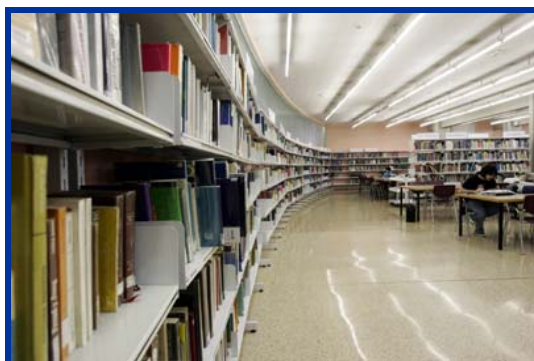
Any 2011

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. 4/2011  
Data: 14/06/2011  
Full 1 de 4

**ÀREA AUDITADA:** Biblioteca de Medicina – Bellaterra

**RESPONSABLE ÀREA AUDITADA:** Àngels Carles Pomar

**AUDITORA:** Laura Almendros Silva

**RELACIÓ DE PARTICIPANTS A L'AUDITORIA:** Àngels Carles, Mercè Rivero

**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
- 7.3 Disseny i desenvolupament
- 7.4 Compres
- 7.5.2 Validació processos producció i prestació servei
- 7.5.3 Identificació i traçabilitat
- 7.5.4 Propietat del client
- 7.5.5 Preservació del producte
- 7.6 Control dispositiu 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



**INFORME D'AUDITORIA**Núm. 4/2011  
Data: 14/06/2011  
Full 2 de 4

- 8.3 Control del producte no conforme
- 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 suggeriments, comentaris i observacions que es reben de les enquestes dels cursos de formació a usuaris són recollits en un informe on s'analitzen els resultats i es proposen millores i canvis per les posteriors edicions. Aquest mecanisme garanteix el sistema d'assegurament de la qualitat del servei ofert. També relacionat amb el tema de formació a usuaris cal destacar la qualitat dels tutorials oferts com és el cas de Pubmed i Pubget per posar uns exemples.
- S'ha creat un pla d'acció per garantir la continuïtat del servei en el cas d'aquelles Unitats Docents que compten amb una plantilla de personal molt reduïda i presenten alguna incidència imprevisible. Aquest pla d'acció ha nascut fruit d'una de les no conformitats registrades al darrer informe d'auditoria interna i es valor molt positivament l'acció de millora que se n'ha derivat i el seu registre a la base de dades corresponent.

**OPORTUNITATS DE MILLORA:**

- Com a conseqüència dels suggeriments que fan arribar els usuaris a través de l'enquesta de satisfacció, s'ha després una possible acció de millora que no ha estat registrada a la base de dades corresponent. Es tracta d'adaptar l'accés a la biblioteca als usuaris amb discapacitats. Tot i que el tema de l'accessibilitat implicaria obres i la situació econòmica actual no és la òptima, seria molt interessant mantenir oberta aquesta acció per poder anar fent el seguiment i fer-la viable en el moment en què el context econòmic ho permeti.
- La quantitat d'usuaris que han respost l'enquesta de satisfacció és molt baixa. S'haurien d'estudiar mecanismes que permetin incrementar el número de respostes. Les enquestes de satisfacció dels usuaris són una de les principals eines que té el Servei de Biblioteques per copsar el feedback que tenen els seus usuaris sobre el servei que ofereixen.
- En un cas puntual, s'evidencia que una de les incidències del servei de reproducció de documents introduïdes a la base de dades de gestió de local no té anotades les dates en què s'ha fet les reclamacions. Es recomana continuar mantenint registre complert d'aquestes incidències per la utilitat posterior que comporta l'explotació d'aquestes dades.

**INFORME D'AUDITORIA**

Núm. 4/2011  
Data: 14/06/2011  
Full 3 de 4

Signat AUDITORA:

Laura Almendros  
Auditora

Signat AUDITAT:

Àngels Carles  
Cap de la Biblioteca de Medicina

**INFORME D'AUDITORIA**

Núm. 4/2011  
Data: 14/06/2011  
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**

*Les propostes de millora generals del Servei de Biblioteques constaran a l'informe de la Responsable de Qualitat un cop s'hagi realitzat l'auditoria al mes d'octubre.*

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

---

Any 2011

### 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. 5/2011  
Data: 16/06/2011  
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

**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
- 7.3 Disseny i desenvolupament
- 7.4 Compres
- 7.5.2 Validació processos producció i prestació servei
- 7.5.3 Identificació i traçabilitat
- 7.5.4 Propietat del client
- 7.5.5 Preservació del producte
- 7.6 Control dispositiu 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

**INFORME D'AUDITORIA**

Núm. 5/2011  
Data: 16/06/2011  
Full 2 de 4

- 8.3 Control del producte no conforme
- 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:**

- El seguiment que se n'ha fet de la incidència de les inundacions a la planta -1 a través de la base de dades d'accions de millora.
- L'anàlisi que s'ha fet dels resultats de l'enquesta de satisfacció dels usuaris comparant l'opinió dels alumnes de grau amb els alumnes de llicenciatura i també la dels alumnes en general amb l'opinió dels professors. Aquest anàlisi servirà a la Biblioteca per estudiar cap on encaminar-se ara que està en un moment d'impàs amb el canvi de titulacions i moviment de professors.

**OPORTUNITATS DE MILLORA:**

- La quantitat d'usuaris que han respost l'enquesta de satisfacció és molt baixa. S'haurien d'estudiar mecanismes que permetin incrementar el número de respostes. Les enquestes de satisfacció dels usuaris són una de les principals eines que té el Servei de Biblioteques per copsar el feedback que tenen els seus usuaris sobre el servei que ofereixen.
- No ha quedat registrada a la base de dades d'accions de millora el recordatori que s'ha fet als blogs de la Biblioteca sobre el compliment de les normes de silenci establertes en el Reglament del Servei de Biblioteques de la UAB. Aquesta acció s'ha realitzat com a conseqüència de les diferents queixes rebudes, tan per part d'usuaris a través de l'UAB Digueu, com a través de comentaris obtinguts a l'enquesta de satisfacció dels usuaris realitzada al 2010. Mantenir aquesta acció pendent permetrà deixar constància dels seguiments que es vagin realitzant.
- No ha quedat registrada a la base de dades d'accions de millora la incidència del tancament de les cabines d'estudi. Aquestes van haver de tancar-se temporalment com a conseqüència de les obres que es van realitzar per pal·liar el problema de les inundacions de la planta -1.

**IFORME D'AUDITORIA**

Núm. 5/2011  
Data: 16/06/2011  
Full 3 de 4

Signat AUDITORA:

Laura Almendros  
Auditora

Signat AUDITAT:

Núria Gallart  
Cap de la Biblioteca Universitària de Sabadell

**INFORME D'AUDITORIA**Núm. 5/2011  
Data: 16/06/2011  
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**

*Les propostes de millora generals del Servei de Biblioteques constaran a l'informe de la Responsable de Qualitat un cop s'hagi realitzat l'auditoria al mes d'octubre.*



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

---

Any 2011

### 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'AUDITORIA**

Núm. 6/2011  
Data: 03/10/2011  
Full 1 de 4

**ÀREA AUDITADA:** Biblioteca de Veterinària

**RESPONSABLE ÀREA AUDITADA:** Vicenç Allué Blanch

**AUDITORES:** Laura Almendros Silva i Núria Solé Soldevila

**RELACIÓ DE PARTICIPANTS A L'AUDITORIA:** Vicenç Allué, Cristina Andreu, Josep Mas

**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
- 7.3 Disseny i desenvolupament
- 7.4 Compres
- 7.5.2 Validació processos producció i prestació servei
- 7.5.3 Identificació i traçabilitat
- 7.5.4 Propietat del client
- 7.5.5 Preservació del producte
- 7.6 Control dispositiu 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

**INFORME D'AUDITORIA**

Núm. 6/2011  
Data: 03/10/2011  
Full 2 de 4

- 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 Accions correctives
- 8.5.3 Accions preventives

**RESULTATS DE L'AUDITORIA:**

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

**PUNTS FORTS:**

- Es valoren molt positivament les mesures instaurades en la línia de potenciar i difondre la formació que ofereix la Biblioteca de Veterinària. Un d'aquests exemples és l'acció de millora en format de *Pla polivalent de formació* que pretén millorar la difusió i accés de la formació oferta per aquest Servei. En concret per aquest 2011 s'han realitzat nous programes formatius com l' "*Introducció al treball acadèmic*" que han tingut un gran seguiment ja que s'adeqüen molt més a les necessitats formatives dels usuaris.

**OPORTUNITATS DE MILLORA:**

- L'explotació de les dades de l'enquesta de satisfacció als usuaris no és gaire completa i s'ha decidit així ja que la quantitat d'usuaris que han respost l'enquesta de satisfacció és molt baixa. S'haurien d'estudiar mecanismes que permetin incrementar el número de respostes. Les enquestes de satisfacció dels usuaris són una de les principals eines que té el Servei de Biblioteques per copsar el feedback que tenen els seus usuaris sobre el servei que ofereixen.
- Com a conseqüència de la realització de l'inventari amb el nou mòdul automatitzat de Millennium, s'ha després una possible acció de millora que no ha estat registrada a la base de dades corresponent. Els llibres no inventariats prestats a morosos (no han estat tornats durant un llarg període de temps) perden l'estatus que tenien per figurar com perduts inventari. Seria interessant introduir la incidència a la base de dades corresponent perquè podria ser de molta utilitat compartir-la amb la resta de Centres del Servei de Biblioteques que es puguin trobar amb aquesta tipologia d'incidència.
- 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. A la Biblioteca de Veterinària hi ha una certa confusió sobre el format d'informe estadístic d'adquisicions documentals que han d'elaborar segons el que indica la PG-06-02 ja que aquest procediment general està actualitzant-se.

**INFORME D'AUDITORIA**

Núm. 6/2011  
Data: 03/10/2011  
Full 3 de 4

Signat AUDITORA:

Laura Almendros  
Auditora

Signat AUDITAT:

Vicenç Allué Blanch,  
Cap de la Biblioteca de Veterinària

**INFORME D'AUDITORIA**

Núm. 6/2011  
Data: 03/10/2011  
Full 4 de 4

**LLISTAT DE NO CONFORMITATS**

Núm. N.C.	Punt Norma	DESCRIPCIÓ DE NO CONFORMITATS I OBSERVACIONS
1	7.5.1. Producció i prestació del servei	<p><i>S'ha detectat una No Conformitat menor en el decurs de l'Auditoria.</i></p> <p><b>No Conformitat Menor.</b> A la base de dades de no localitzats no s'han omplert els camps corresponents a les cerques realitzades en un total de 5 documents, en contra del què estableix la IT-14.</p>

**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 2011

## 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'AUDITORIA**

Núm. 7/2011  
Data: 04/10/2011  
Full 1 de 4

**ÀREA AUDITADA:** Biblioteca de Comunicació i Hemeroteca General

**RESPONSABLE ÀREA AUDITADA:** Maria Antònia Galceran Canals

**AUDITORES:** Laura Almendros Silva

**RELACIÓ DE PARTICIPANTS A L'AUDITORIA:** Maria Antònia Galceran, Teresa Santos, Carme Besson

**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
- 7.3 Disseny i desenvolupament
- 7.4 Compres
- 7.5.2 Validació processos producció i prestació servei
- 7.5.3 Identificació i traçabilitat
- 7.5.4 Propietat del client
- 7.5.5 Preservació del producte
- 7.6 Control dispositiu 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

## INFORME D'AUDITORIA

Núm. 7/2011  
Data: 04/10/2011  
Full 2 de 4

- 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 Accions correctives
- 8.5.3 Accions preventives

### RESULTATS DE L'AUDITORIA:

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

### PUNTS FORTS:

- Els suggeriments, comentaris i observacions que es reben de les enquestes dels cursos de formació a usuaris són recollits en un informe on s'analitzen els resultats i es proposen millores i canvis per les posteriors edicions. Aquest mecanisme garanteix el sistema d'assegurament de la qualitat del servei ofert.
- L'explotació de les dades de l'enquesta de satisfacció als usuaris és molt completa i exhaustiva i sempre origina una sèrie d'accions dirigides a la millora de la qualitat del servei. Mesures com ara repassar la bibliografia recomanada i exemplars disponibles, promocionar els serveis menys utilitzats, millorar la bona atenció i el tracte, promocionar el fons documental digital o renovar l'equipament informàtic son alguns exemples d'accions implementades.
- Es valoren molt positivament les mesures instaurades en la línia de potenciar i difondre els recursos i serveis que ofereix la Biblioteca. En aquest sentit s'ha portat a terme una campanya de "porta a porta" on a més a més es demana als usuaris que expliquin quines son les seves necessitats. També s'han fet reunions amb equips directius de departaments i amb coordinadors de titulació.

### OPORTUNITATS DE MILLORA:

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



**INFORME D'AUDITORIA**

Núm. 7/2011  
Data: 04/10/2011  
Full 3 de 4

Signat AUDITORA:

Laura Almendros,  
Auditora

Signat AUDITAT:

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

**INFORME D'AUDITORIA**

Núm. 7/2011  
Data: 04/10/2011  
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**

*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 D'HUMANITATS

---

Any 2011

### Adreçat a:

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

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

*Maria Espadalé Reballí, Administradora de Centre de Lletres i de Psicologia*



**INFORME D'AUDITORIA**

Núm. 8/2011  
Data: 06/10/2011  
Full 1 de 3

**ÀREA AUDITADA:** Biblioteca d'Humanitats

**RESPONSABLE ÀREA AUDITADA:** Maria Dolors Dilmé Ros

**AUDITORES:** Laura Almendros Silva

**RELACIÓ DE PARTICIPANTS A L'AUDITORIA:** Maria Dolors Dilmé, Miriam Duch, Marina Carbonell i Mercè Bausili.

**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
- 7.3 Disseny i desenvolupament
- 7.4 Compres
- 7.5.2 Validació processos producció i prestació servei
- 7.5.3 Identificació i traçabilitat
- 7.5.4 Propietat del client
- 7.5.5 Preservació del producte
- 7.6 Control dispositiu 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

**INFORME D'AUDITORIA**

Núm. 8/2011  
Data: 06/10/2011  
Full 2 de 3

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 Accions correctives  
8.5.3 Accions preventives

**RESULTATS DE L'AUDITORIA:**

El resultat de l'auditoria realitzada ha estat satisfactori.

**PUNTS FORTS:**

- L'explotació de les dades de l'enquesta de satisfacció als usuaris és molt completa i exhaustiva i sempre origina una sèrie d'accions dirigides a la millora de la qualitat del servei. Mesures com col·locar una bústia de retorn de llibres a l'exterior de l'edifici o obrir a partir de les 8h son accions de millora implementades gràcies als suggeriments rebuts dels usuaris via enquesta.
- També son recollits i analitzats els suggeriments, comentaris i observacions que es reben de les enquestes dels cursos de formació a usuaris i que serveixen per fer actualitzacions o modificacions a les edicions posteriors. Un exemple d'aquesta pràctica de ràpida i eficient reacció seria el suggeriment rebut de part de dos dels usuaris del curs de formació "Índex d'impacte" de rebre la documentació del curs en format digital i que ja s'ha posat a la pràctica.
- L'ús molt dinàmic que es fa de la base de dades d'accions de millora. S'han detectat un total de 15 accions durant el 2011 i la majoria d'elles ja han estat resoltes.
- Es valoren molt positivament les mesures de potenciar la formació que ofereix la Biblioteca d'Humanitats. En concret per aquest 2011 s'han realitzat dos nous programes formatius: "Cerca d'informació" i "Índex d'impacte" que responen a necessitats formatives dels usuaris.

**OPORTUNITATS DE MILLORA:**

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

Signat AUDITORA:

Laura Almendros,  
Auditora

Signat AUDITAT:

Maria Dolors Dilmé Ros,  
Cap de la Biblioteca de Comunicació i  
Hemeroteca General

**INFORME D'AUDITORIA**

Núm. 8/2011  
Data: 06/10/2011  
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 CIÈNCIA I TECNOLOGIA

---

Any 2011

### Adreçat a:

Montserrat Mallorquí Graupera, *Cap de la Biblioteca de Ciència i Tecnologia*

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

Anna Barragan Leiva, *Administradora de Centre de Ciències i Biociències*

Antonio Montes Roldán, *Administrador de Centre de l'Escola d'Enginyeria*



**INFORME D'AUDITORIA**

Núm. 9/2011  
Data: 11/10/2011  
Full 1 de 3

**ÀREA AUDITADA:** Biblioteca de Ciència i Tecnologia

**RESPONSABLE ÀREA AUDITADA:** Montserrat Mallorquí Graupera

**AUDITORES:** Laura Almendros Silva

**RELACIÓ DE PARTICIPANTS A L'AUDITORIA:** Montserrat Mallorquí, M<sup>a</sup> Jesús Hernández, Mónica Rabaza, Rosa Pujol, Maria Isabel Filella i Tomàs Fabregat.

**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
- 7.3 Disseny i desenvolupament
- 7.4 Compres
- 7.5.2 Validació processos producció i prestació servei
- 7.5.3 Identificació i traçabilitat
- 7.5.4 Propietat del client
- 7.5.5 Preservació del producte
- 7.6 Control dispositiu 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



**INFORME D'AUDITORIA**Núm. 9/2011  
Data: 11/10/2011  
Full 2 de 3

- 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 Accions correctives
- 8.5.3 Accions preventives

**RESULTATS DE L'AUDITORIA:**

El resultat de l'auditoria realitzada ha estat satisfactori.

**PUNTS FORTS:**

- L'explotació de les dades de l'enquesta de satisfacció als usuaris és molt completa i exhaustiva i sempre origina una sèrie d'accions dirigides a la millora de la qualitat del servei. Mesures com la compra de més portàtils, la col·locació d'una bústia addicional de retorn de llibres al taulell, habilitar espais per la realització de treballs en grup o la incorporació de separadors per permetre obtenir espais individualitzats d'estudi són accions de millora implementades gràcies als suggeriments rebuts dels usuaris via enquesta.
- Un dels objectius específics d'aquesta biblioteca és el de potenciar el suport a la docència i a la recerca millorant la comunicació i mantenint un contacte més fluid amb els departaments per donar una millor resposta a les seves necessitats. Com a mesura de garantia per adaptar-se el màxim a les demandes dels departaments s'ha creat la figura del responsable de Suport a la docència.
- L'ús molt dinàmic que es fa de la base de dades d'accions de millora. S'han detectat un total de 13 accions durant el 2011 i la majoria d'elles ja han estat resoltes.
- Es valoren molt positivament les mesures de potenciar la formació que ofereix la Biblioteca de Ciència i Tecnologia. En concret per aquest 2011 s'ha realitzat un nou programa formatiu: un mòdul de bibliografia biomèdica dins l'assignatura Laboratori I per als alumnes de Biomedicina. Aquest mòdul respon a les necessitats formatives dels usuaris en l'àmbit de la bibliografia i de les bases de dades específiques i ha estat molt ben valorat pels alumnes a les enquestes de satisfacció relatives als cursos de formació.

**OPORTUNITATS DE MILLORA:**

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

Signat AUDITORA:

Laura Almendros,  
Auditora

Signat AUDITAT:

Montserrat Mallorquí Graupera,  
Cap de la Biblioteca de Ciència i Tecnologia

**INFORME D'AUDITORIA**

Núm. 9/2011  
Data: 11/10/2011  
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  
DE LA U.D. DE L'INSTITUT CATALÀ DE LA SALUT:  
HOSPITAL UNIVERSITARI GERMANS TRIAS I PUJOL**

---

**Any 2011**

**Adreçat a:**

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

*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. 10/2011  
Data: 13/10/2011  
Full 1 de 3

**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 Núria Solé

**RELACIÓ DE PARTICIPANTS A L'AUDITORIA:** Marta Jordan Gili i Àngels Carles Pomar.

**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
- 7.3 Disseny i desenvolupament
- 7.4 Compres
- 7.5.2 Validació processos producció i prestació servei
- 7.5.3 Identificació i traçabilitat
- 7.5.4 Propietat del client
- 7.5.5 Preservació del producte
- 7.6 Control dispositiu 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

**INFORME D'AUDITORIA**Núm. 10/2011  
Data: 13/10/2011  
Full 2 de 3

- 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 Accions correctives
- 8.5.3 Accions preventives

**RESULTATS DE L'AUDITORIA:**

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

**PUNTS FORTS:**

- Amb l'objectiu de treure el màxim rendiment als recursos digitals, la Biblioteca de Medicina ha elaborat tres guies de recursos digitals: una per Medicina, una per Infermeria i una última per Fisioteràpia
- Els suggeriments, comentaris i observacions que es reben de les enquestes dels cursos de formació a usuaris són recollits en un informe on s'analitzen els resultats i es proposen millores i canvis per les posteriors edicions. Aquest mecanisme garanteix el sistema d'assegurament de la qualitat del servei ofert. Un exemple d'aquesta bona pràctica i que ha esdevingut una acció de millora per aquest 2011 (a data de l'auditoria era una acció en curs) és la de fer dos nivells dels cursos de formació d'usuaris específics: un bàsic i un avançat.

**OPORTUNITATS DE MILLORA:**

- L'enquesta de satisfacció dels usuaris realitzada al 2010 només ha obtingut 3 respostes relatives a la U.D. Germans Trias i Pujol. Convindria plantejar-se la possibilitat de passar l'enquesta també en format paper o altres mesures que ajudin a incrementar el nombre de respostes.

Signat AUDITORA:

Laura Almendros  
AuditoraSignat 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'AUDITORIA**

Núm. 10/2011  
Data: 13/10/2011  
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  
U.D. DE L'INSTITUT CATALÀ DE LA SALUT:  
HOSPITAL UNIVERSITARI DE LA VALL D'HEBRON**

---

**Any 2011**

**Adreçat a:**

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

*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. 11/2011  
Data: 13/10/2011  
Full 1 de 3

**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 Núria Solé Soldevila

**RELACIÓ DE PARTICIPANTS A L'AUDITORIA:** Marta Miquel Sasplugas i Maria Ester Gómez Serra

**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
- 7.3 Disseny i desenvolupament
- 7.4 Compres
- 7.5.2 Validació processos producció i prestació servei
- 7.5.3 Identificació i traçabilitat
- 7.5.4 Propietat del client
- 7.5.5 Preservació del producte
- 7.6 Control dispositiu 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



**INFORME D'AUDITORIA**Núm. 11/2011  
Data: 13/10/2011  
Full 2 de 3

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 Accions correctives  
8.5.3 Accions preventives

**RESULTATS DE L'AUDITORIA:**

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

**PUNTS FORTS:**

- Amb l'objectiu de treure el màxim rendiment als recursos digitals, la Biblioteca de Medicina ha elaborat tres guies de recursos digitals: una per Medicina, una per Infermeria i una última per Fisioteràpia
- Els suggeriments, comentaris i observacions que es reben de les enquestes dels cursos de formació a usuaris són recollits en un informe on s'analitzen els resultats i es proposen millores i canvis per les posteriors edicions. Aquest mecanisme garanteix el sistema d'assegurament de la qualitat del servei ofert. Un exemple d'aquesta bona pràctica i que ha esdevingut una acció de millora per aquest 2011 (a data de l'auditoria era una acció en curs) és la de fer dos nivells dels cursos de formació d'usuaris específics: un bàsic i un avançat.

**OPORTUNITATS DE MILLORA:**

- L'enquesta de satisfacció dels usuaris realitzada al 2010 només ha obtingut 7 respostes relatives a la U.D. Vall d'Hebron. Convindria plantejar-se la possibilitat de passar l'enquesta també en format paper o altres mesures que ajudin a incrementar el nombre de respostes.

Signat AUDITORA:

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

Signat AUDITAT:

Marta Miquel  
Bibliotecària de la UD de  
la Vall d'Hebron

**INFORME D'AUDITORIA**

Núm. 11/2011  
Data: 13/10/2011  
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 DE PROJECTES

---

Any 2011

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. 12/2011  
Data: 18/10/2011  
Full 1 de 3

**ÀREA AUDITADA:** Unitat Tècnica i de Projectes

**RESPONSABLE ÀREA AUDITADA:** Núria Casaldàliga Rojas

**AUDITORES:** Laura Almendros Silva

**RELACIÓ DE PARTICIPANTS A L'AUDITORIA:** Núria Casaldàliga i Rosa Gil.

**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
- 7.3 Disseny i desenvolupament
- 7.4 Compres
- 7.5.2 Validació processos producció i prestació servei
- 7.5.3 Identificació i traçabilitat
- 7.5.4 Propietat del client
- 7.5.5 Preservació del producte
- 7.6 Control dispositiu 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

**INFORME D'AUDITORIA**Núm. 12/2011  
Data: 18/10/2011  
Full 2 de 3

- 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 Accions correctives
- 8.5.3 Accions preventives

**RESULTATS DE L'AUDITORIA:**

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

**PUNTS FORTS:**

- Els objectius fixats per la UTP per aquest 2011 tant pel que fa als propis com pel que fa a la participació dins els objectius generals del servei de Biblioteques persegueixen la millora de la qualitat i l'ampliació d'alguns dels serveis oferts. Alguns exemples de millora de la qualitat són la implementació del mòdul de bibliografia recomanada a Millennium o les millores al DDD. I un exemple d'ampliació dels serveis oferts és la implementació del PUC (Préstec Consorciat)
- Durant l'any 2011 s'ha fet un ús molt dinàmic de la base de dades d'accions de millora. En concret, s'havien obert 9 accions que a data de l'auditoria estaven ja resoltes. Al igual que els objectius aquestes accions de millora representen una aposta clara per la millora contínua que vol oferir el servei. Entre les accions de millora destaquem la d'elaborar una pàgina web per informar als usuaris de les bases de dades o revistes electròniques amb aplicatius per ser llegides per mòbil. Una altra acció implementada és la de fer dos vídeos tutorialis per millorar l'ús i la informació que reben els usuaris del servei de Xarxes Privades Virtuals (XPV) tot i que aquest servei no depèn directament del servei de Biblioteques ja que ve subministrat pel Servei d'Informàtica de la Universitat.

**OPORTUNITATS DE MILLORA:**

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

Signat AUDITORA:

Laura Almendros  
Auditora

Signat AUDITAT:

Núria Casaldàliga  
Cap de la Unitat Tècnica i de Projectes

**INFORME D'AUDITORIA**

Núm. 12/2011  
Data: 18/10/2011  
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 2011**

**Adreçat a:**

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



**INFORME D'AUDITORIA**

Núm. 13/2011  
Data: 20/10/2011  
Full 1 de 4

**ÀREA AUDITADA:** Unitat de Qualitat del Servei de Biblioteques

**RESPONSABLE ÀREA AUDITADA:** Núria Balagué Mola

**AUDITORES:** Laura Almendros Silva

**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
- 6.2 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
- 7.3 Disseny i desenvolupament
- 7.4 Compres
- 7.5.2 Validació processos producció i prestació servei
- 7.5.3 Identificació i traçabilitat
- 7.5.4 Propietat del client
- 7.5.5 Preservació del producte
- 7.6 Control dispositiu 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



## INFORME D'AUDITORIA

Núm. 13/2011  
Data: 20/10/2011  
Full 2 de 4

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 Accions correctives  
8.5.3 Accions preventives

### RESULTATS DE L'AUDITORIA:

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

### PUNTS FORTS:

- Es valoren molt positivament les mesures instaurades en la línia de potenciar i difondre la formació que ofereixen els diferents centres que conformen el Servei de Biblioteques. Es detecta una formació cada vegada més especialitzada i personalitzada i una intenció ben ferma d'intentar respondre a les necessitats formatives de tots els usuaris.
- L'explotació de les dades de l'enquesta de satisfacció als usuaris és molt completa a la major part dels centres. D'aquestes dades se'n deriven moltes accions de millora o objectius que ja han estat implementats durant l'any 2011 i que han perseguit la millora contínua de la qualitat així com han proporcionat un augment de la satisfacció dels usuaris al veure's incorporats al funcionament dels centres alguns dels seus suggeriments.
- Un any més un dels punts forts del Servei de Biblioteques ha estat el tipus d'objectius fixats i el seu assoliment, a la major part d'ells, a dates de l'auditoria. Aquests objectius en alguns casos suposen l'ampliació d'alguns dels serveis oferts. Alguns exemples de millora de la qualitat són la implementació del mòdul de bibliografia recomanada a Millennium o les millores al DDD. I un exemple d'ampliació dels serveis ofertats és la implementació del PUC (Prèstec Consorciat)
- Al mes de juny es va presentar el nou Pla Estratègic del Servei de Biblioteques pels propers anys 2011-2014. S'estableixen quatre eixos: usuaris, aliances, infraestructures i gestió i es proposen uns objectius estratègics dels quals es desprenen un seguit d'actuacions i d'objectius operatius per cada un d'aquests eixos que configuren el pla general de treball pels propers quatre anys.

### OPORTUNITATS DE MILLORA:

- El nivell de participació a l'enquesta de satisfacció dels usuaris és molt reduït en alguns centres (com per exemple a les Unitats Docents de Medicina). S'haurien d'estudiar mecanismes que permetin incrementar el número de respostes ja que les enquestes de satisfacció dels usuaris són una de les principals eines que té el Servei de Biblioteques per copsar el feedback que tenen els seus usuaris sobre el servei que ofereixen.

**INFORME D'AUDITORIA**

Núm. 13/2011  
Data: 20/10/2011  
Full 3 de 4

- S'ha detectat que encara no està implementat cap indicador que faci seguiment de l'efectivitat del Servei Pregunt@. El servei pregunt@ és un "question point" virtual que permet donar resposta als dubtes que puguin tenir els usuaris sobre el funcionament dels serveis de biblioteques. Va entrar en funcionament l'any 2009 i es compromet a donar resposta a l'usuari en un termini màxim de 48 hores laborables. Tot i tenir dades estadístiques que permeten fer el seu seguiment encara no s'ha fixat com a indicador ja que es volia tenir una referència de la seva evolució abans de fixar uns llindars sobre l'efectivitat òptima.
- L' UAB Digueu continua esdevenint la principal eina de gestió de les queixes dels usuaris del Servei de Biblioteques. Aquest servei 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.

Signat AUDITORA:

Laura Almendros  
Auditora

Signat AUDITAT:

Núria Balagué  
Responsable de Qualitat del Servei de  
Biblioteques

**INFORME D'AUDITORIA**

Núm. 13/2011  
Data: 20/10/2011  
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**

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

---

Any 2011

## 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'AUDITORIA**

Núm. 14/2011  
Data: 20/10/2011  
Full 1 de 4

**ÀREA AUDITADA:** Direcció del Servei de Biblioteques

**RESPONSABLE ÀREA AUDITADA:** Joan Ramon Gómez Escofet

**AUDITORES:** Laura Almendros Silva

**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
- 7.3 Disseny i desenvolupament
- 7.4 Compres
- 7.5.2 Validació processos producció i prestació servei
- 7.5.3 Identificació i traçabilitat
- 7.5.4 Propietat del client
- 7.5.5 Preservació del producte
- 7.6 Control dispositiu 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

## INFORME D'AUDITORIA

Núm. 14/2011  
Data: 20/10/2011  
Full 2 de 4

- 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 Accions correctives
- 8.5.3 Accions preventives

### RESULTATS DE L'AUDITORIA:

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

### PUNTS FORTS:

- Es valoren molt positivament les mesures instaurades en la línia de potenciar i difondre la formació que ofereixen els diferents centres que conformen el Servei de Biblioteques. Es detecta una formació cada vegada més especialitzada i personalitzada i una intenció ben ferma d'intentar respondre a les necessitats formatives de tots els usuaris.
- L'explotació de les dades de l'enquesta de satisfacció als usuaris és molt completa a la major part dels centres. D'aquestes dades se'n deriven moltes accions de millora o objectius que ja han estat implementats durant l'any 2011 i que han perseguit la millora contínua de la qualitat així com han proporcionat un augment de la satisfacció dels usuaris al veure's incorporats al funcionament dels centres alguns dels seus suggeriments.
- Un any més un dels punts forts del Servei de Biblioteques ha estat el tipus d'objectius fixats i el seu assoliment, a la major part d'ells, a dates de l'auditoria. Aquests objectius en alguns casos suposen l'ampliació d'alguns dels serveis oferts. Alguns exemples de millora de la qualitat són la implementació del mòdul de bibliografia recomanada a Millennium o les millores al DDD. I un exemple d'ampliació dels serveis ofertats és la implementació del PUC (Prèstec Consorciat)
- Al mes de juny es va presentar el nou Pla Estratègic del Servei de Biblioteques pels propers anys 2011-2014. S'estableixen quatre eixos: usuaris, aliances, infraestructures i gestió i es proposen uns objectius estratègics dels quals es desprenen un seguit d'actuacions i d'objectius operatius per cada un d'aquests eixos que configuren el pla general de treball pels propers quatre anys.

### OPORTUNITATS DE MILLORA:

- El nivell de participació a l'enquesta de satisfacció dels usuaris és molt reduït en alguns centres (com per exemple a les Unitats Docents de Medicina). S'haurien d'estudiar mecanismes que permetin incrementar el número de respostes ja que les enquestes de satisfacció dels usuaris són una de les principals eines que té el Servei de Biblioteques per copsar el feedback que tenen els seus usuaris sobre el servei que ofereixen.

**INFORME D'AUDITORIA**

Núm. 14/2011  
Data: 20/10/2011  
Full 3 de 4

- S'ha detectat que encara no està implementat cap indicador que faci seguiment de l'efectivitat del Servei Pregunt@. El servei pregunt@ és un "question point" virtual que permet donar resposta als dubtes que puguin tenir els usuaris sobre el funcionament dels serveis de biblioteques. Va entrar en funcionament l'any 2009 i es compromet a donar resposta a l'usuari en un termini màxim de 48 hores laborables. Tot i tenir dades estadístiques que permeten fer el seu seguiment encara no s'ha fixat com a indicador ja que es volia tenir una referència de la seva evolució abans de fixar uns lindars sobre l'efectivitat òptima.
- L' UAB Digueu continua esdevenint la principal eina de gestió de les queixes dels usuaris del Servei de Biblioteques. Aquest servei 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.

Signat AUDITORA:

Laura Almendros  
Auditora

Signat AUDITAT:

Joan Ramon Gómez Escofet  
Director del Servei de Biblioteques

**INFORME D'AUDITORIA**Núm. 14/2011  
Data: 20/10/2011  
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**