

INFORMES D'AUDITORIA INTERNA DE QUALITAT DEL SERVEI DE BIBLIOTEQUES

Any 2012

**Servei de
Biblioteques**



INFORME D'AUDITORIA INTERNA DE QUALITAT DE LA BIBLIOTECA DE CIÈNCIA I TECNOLOGIA

Any 2012

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'AUDITORIANúm. 1/2012
Data: 04/10/2012
Full 1 de 3**ÀREA AUDITADA:** Biblioteca de Ciència i Tecnologia**RESPONSABLE ÀREA AUDITADA:** Montserrat Mallorquí Graupera**AUDITORES:** Laura Almendros Silva, Sandra Flórez Camprubí**RELACIÓ DE PARTICIPANTS A L'AUDITORIA:** Montserrat Mallorquí, Maria Isabel Filella, M^a Jesús Hernández**DOCUMENTACIÓ APLICABLE:**

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

ABAST DE L'AUDITORIA:

S'ha auditat els següents punts de la Norma:

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

INFORME D'AUDITORIA

Núm. 1/2012

Data: 04/10/2012

Full 2 de 3

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

RESULTATS DE L'AUDITORIA:

El resultat de l'auditoria realitzada ha estat satisfactori.

PUNTS FORTS:

- L'ús molt dinàmic que es fa de la base de dades d'accions de millora. S'ha detectat un total d'11 accions durant el 2012, 4 de les quals ja estan tancades i de les 7 que estan en curs la majoria són accions que ja estan en procés de tancament.
- Tot i que aquest 2012 la Biblioteca de Ciència i Tecnologia no s'ha fixat uns objectius específics, *participa activament en els objectius generals del Servei de Biblioteques com per exemple* liderant l'objectiu de crear un pla global de la imatge i la presència del Servei de Biblioteques a les xarxes socials.
- Destacar la tasca del personal de la biblioteca en el seguiment, actualització i revisió de la bibliografia recomanada dels nous cursos de grau de les tres facultats consolidant un dels objectius generals del servei de biblioteques del 2011.

OPORTUNITATS DE MILLORA:

- Manca la revisió del sistema i instal·lacions de detecció i extinció d'incendis del 3r trimestre. Al Pla de manteniment anual d'instal·lacions hi consta que s'han de fer revisions trimestrals. S'hauria de fer el seguiment per comprovar si a final d'any s'han fet les quatre revisions trimestrals estipulades.

Signat AUDITORA:

Laura Almendros,
Auditora

Signat AUDITAT:

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

INFORME D'AUDITORIANúm. 1/2012
Data: 04/10/2012
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 D'HUMANITATS

Any 2012

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'AUDITORIANúm. 2/2012
Data: 09/10/2012
Full 1 de 3**ÀREA AUDITADA:** Biblioteca d'Humanitats**RESPONSABLE ÀREA AUDITADA:** Maria Dolors Dilmé Ros**AUDITORES:** Laura Almendros Silva, Núria Solé Soldevila**RELACIÓ DE PARTICIPANTS A L'AUDITORIA:** Maria Dolors Dilmé, Miriam Duch, Marina Carbonell, Núria Bosch.**DOCUMENTACIÓ APLICABLE:**

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

ABAST DE L'AUDITORIA:

S'ha auditat els següents punts de la Norma:

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

INFORME D'AUDITORIA

Núm. 2/2012

Data: 09/10/2012

Full 2 de 3

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

RESULTATS DE L'AUDITORIA:

El resultat de l'auditoria realitzada ha estat satisfactori.

PUNTS FORTS:

- L'ús molt dinàmic que es fa de la base de dades d'accions de millora. S'han detectat un total de 23 accions introduïdes durant el 2012. Entre totes les millores engegades aquest 2012 destacaria l'aparició de la Biblioteca d'Humanitats a les xarxes socials Facebook i Twitter, la campanya de promoció, recaptació i inventari dels fons personal de diferents autors i l'ús dels codis QR per ajudar a difondre els recursos electrònics.
- L'augment de rigor en el compliment de la Instrucció de treball IT-05 *Incompliment de tràmit de préstec* ha permès detectar un total de 44 casos per l'any 2012. D'aquests 44 casos 8 han acabat amb sanció.
- La Biblioteca d'Humanitats ofereix una formació molt adaptada a les necessitats dels usuaris. El curs de cerca al catàleg de Biblioteques i a la base de dades MLA pel departament de Filologia Anglesa o els cursos de Refworks per doctorands són dos exemples de formació molt especialitzada.
- Tot i que aquest 2012 la Biblioteca d'Humanitats no s'ha fixat uns objectius específics, *participa activament en els objectius generals del Servei de Biblioteques com per exemple liderant l'objectiu de donar més visibilitat als cursos de formació d'usuaris i el de realitzar la carta de serveis per usuaris amb necessitats especials.*

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 d'Humanitats

INFORME D'AUDITORIANúm. 2/2012
Data: 09/10/2012
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 CARTOTECA GENERAL

Any 2012

Adreçat a:

Marta Gil Mañà, *Responsable de la Cartoteca General*

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

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



INFORME D'AUDITORIANúm. 3/2012
Data: 09/10/2012
Full 1 de 3**ÀREA AUDITADA:** Cartoteca General**RESPONSABLE ÀREA AUDITADA:** Marta Gil Mañà**AUDITORES:** Laura Almendros Silva i Núria Solé Soldevila**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
- 7.4 Compres
- 7.5.1 Control producció i prestació servei
- 7.5.3 Identificació i traçabilitat
- 7.5.5 Preservació del producte
- 7.6 Control dispositius seguiment i mesura
- 8.1 Generalitats
- 8.2.1 Satisfacció del client
- 8.2.2 Auditoria interna
- 8.2.3 Seguiment i mesura dels processos
- 8.2.4 Seguiment i mesura del producte
- 8.3 Control del producte no conforme

INFORME D'AUDITORIANúm. 3/2012
Data: 09/10/2012
Full 2 de 3

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

RESULTATS DE L'AUDITORIA:

El resultat de l'auditoria realitzada ha estat satisfactori. S'ha trobat una Observació.

PUNTS FORTS:

- Els cursos de formació a usuaris cada cop són més personalitzats i adaptats a les seves necessitats, com per exemple el de Cartografia digital a la xarxa: consulta i descàrrega.

OPORTUNITATS DE MILLORA:

- Les dades obtingudes als mesuraments de llum realitzades al mes de setembre mostren uns valors per sobre dels habituals. S'hauria de fer seguiment per determinar si obeeixen a una veritable tendència a l'alça o si indiquen un mal calibratge del luxímetre emprat.
- Donat que al passat inventari realitzat es van detectar 10 llibres perduts s'hauria d'estudiar la possibilitat d'inventariar més sovint.

Signat AUDITORA:

Laura Almendros
Auditora

Signat AUDITAT:

Marta Gil
Responsable de la Cartoteca General

INFORME D'AUDITORIANúm. 3/2012
Data: 09/10/2012
Full 3 de 3**LLISTAT DE NO CONFORMITATS**

Núm. N.C.	Punt Norma	DESCRIPCIÓ DE NO CONFORMITATS I OBSERVACIONS
1	8.2.4. Seguiment i mesura del producte	S'ha detectat una Observació en el decurs de l'auditoria. Observació. En contra del què estableix la PG-21, al formulari on s'introdueixen les estadístiques d'informació i Formació no s'han omplert les dades corresponents al curs de formació <i>Cartografia digital a la xarxa: consulta i descàrrega</i>.

OBSERVACIONS

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

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

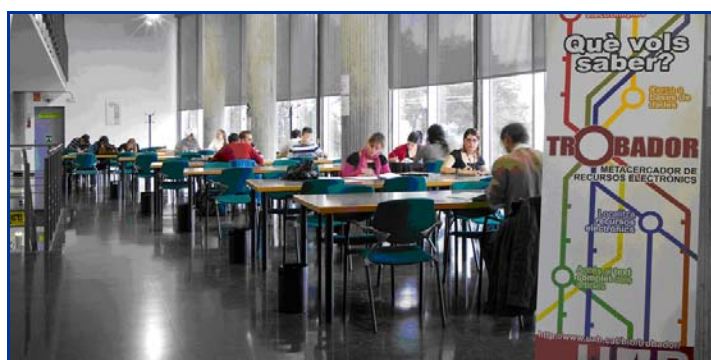
Any 2012

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'AUDITORIANúm. 4/2012
Data: 11/10/2012
Full 1 de 3**ÀREA AUDITADA:** Biblioteca Universitària de Sabadell**RESPONSABLE ÀREA AUDITADA:** Núria Gallart Marsillas**AUDITORES:** Sandra Flórez Camprubí, Núria Solé Soldevila**RELACIÓ DE PARTICIPANTS A L'AUDITORIA:** Núria Gallart, Salvador Sedeño, José Manuel Salinas**DOCUMENTACIÓ APLICABLE:**

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

ABAST DE L'AUDITORIA:

S'ha auditat els següents punts de la Norma:

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

INFORME D'AUDITORIANúm. 4/2012
Data: 11/10/2012
Full 2 de 38.4 Anàlisi de dades
8.5.1 Millora contínua
8.5.2 Accions correctives
8.5.3 Accions preventives**RESULTATS DE L'AUDITORIA:**

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

PUNTS FORTS:

- *La participació molt activa de la biblioteca a les xarxes socials: facebook i twitter". L'ús de la xarxa social Twitter "@busuab" s'està convertint en un mitjà de comunicació entre la biblioteca i l'usuari, no només per transmetre informació des de la biblioteca sinó també per rebre suggeriments, queixes i/o felicitacions que s'analitzen i es gestionen.*

OPORTUNITATS DE MILLORA:

- No s'ha registrat a la base de dades d'accions de millora el projecte de l'adaptació dels blogs de la biblioteca a les necessitats dels usuaris.

Signat AUDITORA:

Laura Almendros
Cap de la Unitat d'Auditoria

Signat AUDITAT:

Núria Gallart
Cap de la Biblioteca Universitària de Sabadell

INFORME D'AUDITORIANúm. 4/2012
Data: 11/10/2012
Full 3 de 3**LLISTAT DE NO CONFORMITATS**

Núm. N.C.	Punt Norma	DESCRIPCIÓ DE NO CONFORMITATS I OBSERVACIONS
1	7.5.1. Producció i prestació del servei	<i>S'ha detectat una No Conformitat menor en el decurs de l'Auditoria.</i> No Conformitat Menor. En un cas puntual, no s'ha complert la instrucció d'incompliment de tràmit de préstec, en contra del què estableix la instrucció de treball IT-05.

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 DEL CENTRE DE DOCUMENTACIÓ EUROPEA (BIBLIOTECA DE CIÈNCIES SOCIALS)

Any 2012

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*

Montse Catafal Benito, *Administradora de Centre d'Economia i Empresa*



INFORME D'AUDITORIANúm. 5/2012
Data: 15/10/2012
Full 1 de 3

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
- 7.4 Compres
- 7.5.1 Control producció i prestació servei
- 7.5.3 Identificació i traçabilitat
- 7.5.5 Preservació del producte
- 7.6 Control dispositius seguiment i mesura
- 8.1 Generalitats
- 8.2.1 Satisfacció del client
- 8.2.2 Auditoria interna
- 8.2.3 Seguiment i mesura dels processos
- 8.2.4 Seguiment i mesura del producte

INFORME D'AUDITORIANúm. 5/2012
Data: 15/10/2012
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. S'ha trobat una No Conformitat menor.

PUNTS FORTS:

- El Centre de Documentació Europea segueix fixant anualment uns objectius específics molt adequats a la seva activitat, deixant constància de la millora contínua que ofereix el servei.
- L'ús molt dinàmic que es fa de la base de dades d'accions de millora. S'ha detectat un total de 9 accions introduïdes aquest 2012, 5 de les quals ja estan tancades, 1 ha estat anul·lada i 3 estan en curs, juntament amb 2 del 2010 que s'estan portant a terme aquest 2012.

OPORTUNITATS DE MILLORA:

- Per tal de realitzar correctament els mesuraments de llum i soroll, objecte de no conformitat d'aquesta auditoria, caldria:
 - Establir unes zones específiques on s'ubicaran les sondes i/o aparells de mesuraments.
 - Dins la setmana que estableix el calendari que s'han de realitzar els mesuraments, concretar la data/es en que es realitzaran al Centre de Documentació Europea.
 - Realitzar els mesuraments dos cops al dia: un al matí i un a la tarda.
- S'ha anul·lat l'acció de millora referent a l'elaboració d'uns indicadors específics que permetin avaluar de forma més adient els propis processos que desenvolupa el servei. Es recomana mantenir-la oberta a la base de dades per deixar constància que és una tasca pendent.

Signat AUDITORA:

Laura Almendros
Auditora

Signat AUDITAT:

Conxi Muñoz,
Bibliotecària del Centre de
Documentació Europea

Signat AUDITAT:

Montse Catafal
Cap de la Biblioteca de
Ciències Socials

INFORME D'AUDITORIANúm. 5/2012
Data: 15/10/2012
Full 3 de 3**LLISTAT DE NO CONFORMITATS**

Núm. N.C.	Punt Norma	DESCRIPCIÓ DE NO CONFORMITATS I OBSERVACIONS
1.	6.3 Infraestructura	<i>S'ha detectat una No Conformitat menor en el decurs de l'Auditoria.</i> No Conformitat Menor. No s'han realitzat correctament els mesuraments de llum i soroll en contra del què estableix la instrucció de treball IT-06 Condicions ambientals.

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 CIÈNCIES SOCIALS

Any 2012

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*

Montse Catafal Benito, *Administradora de Centre d'Economia i Empresa*



INFORME D'AUDITORIANúm. 6/2012
Data: 15/10/2012
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, Olga Cano, Olga Zubillaga, Consol Gómez**DOCUMENTACIÓ APLICABLE:**

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

ABAST DE L'AUDITORIA:

S'ha auditat els següents punts de la Norma:

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

INFORME D'AUDITORIANúm. 6/2012
Data: 15/10/2012
Full 2 de 38.4 Anàlisi de dades
8.5.1 Millora contínua
8.5.2 Accions correctives
8.5.3 Accions preventives**RESULTATS DE L'AUDITORIA:**

El resultat de l'auditoria realitzada ha estat satisfactori.

PUNTS FORTS:

- L'ús molt dinàmic que es fa de la base de dades d'accions de millora. S'ha detectat un total de 29 accions introduïdes durant el 2012. Entre totes les millores engegades aquest 2012 destaquem l'aparició de la Biblioteca de Ciències Socials a la xarxa social twitter, l'ús dels codis QR per ajudar a difondre els llibres electrònics i les mesures dirigides a aconseguir un estalvi energètic.
- Aquest 2012 la Biblioteca de Ciències Socials s'ha fixat com a objectiu específic la creació d'un nou servei de microdades i també ha *participat activament en els objectius generals del Servei de Biblioteques*.
- S'han fet diverses campanyes destinades a crear un espai silenciós per aquells usuaris que ho necessiten. D'una banda s'ha retolat l'espai de la sala 0 de monografies indicant la prohibició de fer-hi treballs en grup i com a contrapartida s'ha habilitat l'antiga sala d'estadística per realitzar aquests tipus de treballs.

OPORTUNITATS DE MILLORA:

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

Signat AUDITORA:

Laura Almendros
Auditora

Signat AUDITAT:

Montse Catafal
Cap de la Biblioteca de Ciències Socials

INFORME D'AUDITORIANúm. 6/2012
Data: 15/10/2012
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 2012

Adreçat a:

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

Núria Balagué Mola, Responsable de Qualitat del Servei de Biblioteques



INFORME D'AUDITORIANúm. 7/2012
Data: 18/10/2012
Full 1 de 3**ÀREA AUDITADA:** Unitat Tècnica i de Projectes**RESPONSABLE ÀREA AUDITADA:** Núria Casaldàliga Rojas**AUDITORES:** Laura Almendros Silva, Sandra Flórez Camprubí**RELACIÓ DE PARTICIPANTS A L'AUDITORIA:** Núria Casaldàliga, 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
- 7.4 Compres
- 7.5.1 Control producció i prestació servei
- 7.5.3 Identificació i traçabilitat
- 7.5.5 Preservació del producte
- 7.6 Control dispositius seguiment i mesura
- 8.1 Generalitats
- 8.2.1 Satisfacció del client
- 8.2.2 Auditoria interna
- 8.2.3 Seguiment i mesura dels processos
- 8.2.4 Seguiment i mesura del producte
- 8.3 Control del producte no conforme

INFORME D'AUDITORIANúm. 7/2012
Data: 18/10/2012
Full 2 de 3

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

RESULTATS DE L'AUDITORIA:

El resultat de l'auditoria realitzada ha estat satisfactori.

PUNTS FORTS:

- Els objectius fixats per la UTP per aquest 2012, tant pel que fa als propis com pel que fa a la participació dins els objectius generals del servei de Biblioteques, persegueixen la millora tecnològica dels recursos disponibles i l'ampliació d'algun dels serveis oferts. Alguns exemples són: dur a terme el canvi de versió del DDD, analitzar l'aplicació de la tecnologia mòbil al Servei de Biblioteques i desenvolupar millores a Millennium com el Mediabooking i la reserva de material de dipòsit.
- Durant l'any 2012 s'ha fet un ús molt dinàmic de la base de dades d'accions de millora. En concret, s'han obert 12 accions i a data de l'auditoria 8 ja estaven implementades. Aquestes accions de millora també representen una aposta clara per la millora contínua que ofereix el servei.

OPORTUNITATS DE MILLORA:

- Seria interessant que es realitzessin comprovacions periòdiques del correcte funcionament de les màquines d'autoprèstec tal i com es va recomanar a l'informe d'auditoria externa. Per poder detectar possibles errors en cas d'incidències caldria estudiar la possibilitat que quedés registrat a Millenium si el préstec s'ha realitzat de forma manual o a través de la màquina d'autoprèstec.

Signat AUDITORA:

Laura Almendros
Auditora

Signat AUDITAT:

Núria Casaldàliga
Cap de la Unitat Tècnica i de Projectes

INFORME D'AUDITORIANúm. 7/2012
Data: 18/10/2012
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 2012

Adreçat a:

Núria Balagué Mola, Responsable de Qualitat del Servei de Biblioteques



INFORME D'AUDITORIANúm. 8/2012
Data: 18/10/2012
Full 1 de 3**ÀREA AUDITADA:** Unitat de Qualitat del Servei de Biblioteques**RESPONSABLE ÀREA AUDITADA:** Núria Balagué Mola**AUDITORES:** Laura Almendros Silva, Sandra Flórez Camprubí**RELACIÓ DE PARTICIPANTS A L'AUDITORIA:** Núria Balagué Mola**DOCUMENTACIÓ APLICABLE:**

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

ABAST DE L'AUDITORIA:

S'ha auditat els següents punts de la Norma:

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

INFORME D'AUDITORIA

Núm. 8/2012

Data: 18/10/2012

Full 2 de 3

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

RESULTATS DE L'AUDITORIA:

El resultat de l'auditoria realitzada ha estat satisfactori. S'han trobat dues No Conformitats menors.

PUNTS FORTS:

- Un any més un dels punts forts del Servei de Biblioteques ha estat el tipus d'objectius fixats. La majoria d'ells persegueixen la millora tecnològica i l'augment de visibilitat dels recursos disponibles. Com per exemple l'establiment d'un protocol per comunicar recursos i serveis amb equips directius, la campanya de difusió dels cursos de formació a usuaris, la participació a les xarxes socials i l'aplicació de la tecnologia mòbil al Servei.
- Durant l'any 2012 s'ha fet un ús molt dinàmic de la base de dades d'accions de millora. En concret, s'han obert 36 accions i a data de l'auditoria 20 ja estaven implementades. Cal destacar la importància i utilitat que li donen a aquesta eina ja que el seu contingut reflecteix de forma detallada qualsevol tipus d'actuació que afecta al seu sistema de qualitat.

OPORTUNITATS DE MILLORA:

- A l'auditoria interna realitzada a la Cartoteca General s'ha detectat que al darrer inventari realitzat hi havia 10 exemplars perduts. Seguint la recomanació de l'auditoria externa seria interessant plantejar la possibilitat d'inventariar més sovint en aquelles biblioteques que el volum documental de les quals ho permeti.
- S'ha detectat que el PG-19 Suggeriments i reclamacions de l'usuari no recull el tractament que se li ha de fer a totes les consultes, suggeriments i/o queixes que arribin a través de les xarxes socials.
- Seria interessant que es realitzessin comprovacions periòdiques del correcte funcionament de les màquines d'autoprèstec tal i com es va recomanar a l'informe d'auditoria externa. Per poder detectar possibles errors en cas d'incidències caldria estudiar la possibilitat que quedés registrat a Millenium si el préstec s'ha realitzat de forma manual o a través de la màquina d'autoprèstec.

Signat AUDITORA:

Laura Almendros
Auditora

Signat AUDITAT:

Núria Balagué
Responsable de Qualitat del Servei de Biblioteques

INFORME D'AUDITORIANúm. 8/2012
Data: 18/10/2012
Full 3 de 3**LLISTAT DE NO CONFORMITATS**

Núm. N.C.	Punt Norma	DESCRIPCIÓ DE NO CONFORMITATS I OBSERVACIONS
		S'ha detectat una No Conformitat menor en el decurs de l'auditoria.
1	4.2 Requisits de la documentació	No Conformitat Menor. Falta actualitzar part de la documentació referent al sistema de qualitat en contra del què estableix el PG-05 Gestió i control de la documentació, on s'especifica que al 2010 s'ha d'acabar la revisió completa de tots els documents per actualitzar-la a la Norma ISO 9001:2008, al canvi de sistema de gestió bibliotecària i al canvi de sistema de gestió econòmica de la Universitat.
2	5.1 Compromís de la direcció	No Conformitat Menor. S'han detectat compres realitzades a proveïdors documentals que segons la Llei de Contractes del Sector Públic (Llei 30/2007, Llei 34/2010 i RD 3/2011) haurien d'haver estat regulades per algun tipus de procediment negociat o obert.

OBSERVACIONS

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

Any 2012

Adreçat a:

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

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



INFORME D'AUDITORIANúm. 9/2012
Data: 18/10/2012
Full 1 de 3**ÀREA AUDITADA:** Direcció del Servei de Biblioteques**RESPONSABLE ÀREA AUDITADA:** Joan Ramon Gómez Escofet**AUDITORES:** Laura Almendros Silva, Sandra Flórez Camprubí**RELACIÓ DE PARTICIPANTS A L'AUDITORIA:** Joan Ramon Gómez Escofet i Núria Balagué Mola.**DOCUMENTACIÓ APLICABLE:**

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

ABAST DE L'AUDITORIA:

S'ha auditat els següents punts de la Norma:

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

INFORME D'AUDITORIANúm. 9/2012
Data: 18/10/2012
Full 2 de 48.4 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'han trobat dues No Conformitats menors.

PUNTS FORTS:

- Un any més un dels punts forts del Servei de Biblioteques ha estat el tipus d'objectius fixats. La majoria d'ells persegueixen la millora tecnològica i l'augment de visibilitat dels recursos disponibles. Com per exemple l'establiment d'un protocol per comunicar recursos i serveis amb equips directius, la campanya de difusió dels cursos de formació a usuaris, la participació a les xarxes socials i l'aplicació de la tecnologia mòbil al Servei.

OPORTUNITATS DE MILLORA:

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

Signat AUDITORA:

Laura Almendros
Auditora

Signat AUDITAT:

Joan Ramon Gómez Escofet
Director del Servei de Biblioteques

INFORME D'AUDITORIANúm. 9/2012
Data: 18/10/2012
Full 3 de 3**LLISTAT DE NO CONFORMITATS**

Núm. N.C.	Punt Norma	DESCRIPCIÓ DE NO CONFORMITATS I OBSERVACIONS
1	4.2 Requisits de la documentació	S'ha detectat una No Conformitat menor en el decurs de l'auditoria. No Conformitat Menor. Falta actualitzar part de la documentació referent al sistema de qualitat en contra del què estableix el PG-05 Gestió i control de la documentació, on s'especifica que al 2010 s'ha d'acabar la revisió completa de tots els documents per actualitzar-la a la Norma ISO 9001:2008, al canvi de sistema de gestió bibliotecària i al canvi de sistema de gestió econòmica de la Universitat.
2	5.1 Compromís de la direcció	No Conformitat Menor. S'han detectat compres realitzades a proveïdors documentals que segons la Llei de Contractes del Sector Públic (Llei 30/2007, Llei 34/2010 i RD 3/2011) haurien d'haver estat regulades per algun tipus de procediment negociat o obert.

OBSERVACIONS