

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

Any 2016

**Servei de
Biblioteques**



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

Any 2016

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. 1/2016
Data: 3/10/2016
Full 1 de 3

ÀREA AUDITADA: Biblioteca de Comunicació i Hemeroteca General

RESPONSABLE ÀREA AUDITADA: Maria Antònia Galceran Canals

AUDITORES: Núria Solé Soldevila, Sandra Flórez Camprubi

RELACIÓ DE PARTICIPANTS A L'AUDITORIA: Maria Antònia Galceran Canals, Eulalia Serra Casserres, Rosa Cabezas García.

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. 1/2016
Data: 3/10/2016
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'ús dinàmic que es fa de la base de dades d'accions de millora. S'han registrat un total de 17 accions de millora durant el 2016 destinades principalment a millorar la qualitat dels serveis oferts als usuaris i a l'eficiència de la pròpia biblioteca.
- A banda de participar en els objectius generals del Servei de Biblioteques, la Biblioteca de Comunicació i Hemeroteca General s'ha marcat cinc objectius propis destinats principalment a organitzar, inventariar i digitalitzar fons documental de la biblioteca.

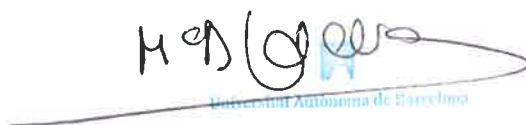
OPORTUNITATS DE MILLORA:

- Tenint en compte els alts valors detectats en els mesurament de llum a la zona de les vidrieres, caldria registrar i fer el seguiment oportú de la petició que s'ha realitzat per col·locar uns filtres solars, tot i que aquesta acció no depengui estrictament de la biblioteca.
- S'ha detectat un cartell informatiu, en concret la infografia El préstec a la UAB. Alumnes de grau" que no contenia els elements obligatoris "logotip de la UAB + Servei de Biblioteques" que s'especifiquen a la instrucció de treball IT-01 Retolació institucional i cartells informatius.

Signat AUDITORA:

Laura Almedros,
Auditora

Signat RESPONSABLE ÀREA AUDITADA:


Universitat Autònoma de Barcelona
Servei de Biblioteques
Biblioteca de Comunicació
i Hemeroteca GeneralMaria Antònia Galceran,
Cap de la Biblioteca de Comunicació i
Hemeroteca General

INFORME D'AUDITORIA

Núm. 1/2016
Data: 3/10/2016
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 CIÈNCIES SOCIALS

Any 2016

Adreçat a:

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

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

Administració de Centre de Dret i de Ciències Polítiques i de Sociologia



INFORME D'AUDITORIA

Núm. 2/2016
Data: 05/10/2016
Full 1 de 3

ÀREA AUDITADA: Biblioteca de Ciències Socials

RESPONSABLE ÀREA AUDITADA: Montse Catafal Benito

AUDITORES: Laura Almendros Silva i Núria Solé Soldevila

RELACIÓ DE PARTICIPANTS A L'AUDITORIA: Montse Catafal Benito, Montse Rabat Oliva, Pilar Vila Roig, Elisa Campos Pérez, Antonio Pardo Ayuso, Juan Madrenas Pérez.

DOCUMENTACIÓ APLICABLE:

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

ABAST DE L'AUDITORIA:

S'ha auditat els següents punts de la Norma:

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

INFORME D'AUDITORIANúm. 2/2016
Data: 05/10/2016
Full 2 de 3

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

RESULTATS DE L'AUDITORIA:

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

PUNTS FORTS:

- L'ús dinàmic que es fa de la base de dades d'accions de millora. S'han registrat un total de 34 accions de millora durant el 2016 destinades principalment a millorar la qualitat dels serveis oferts als usuaris i l'eficiència de la pròpia biblioteca.

OPORTUNITATS DE MILLORA:

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

Signat AUDITORA:

Laura Almendros
Auditora

Signat RESPONSABLE ÀREA AUDITADA:

Montse Catafal
Cap de la Biblioteca de Ciències Socials

INFORME D'AUDITORIA

Núm. 2/2016
Data: 05/10/2016
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 DEL
CENTRE DE DOCUMENTACIÓ EUROPEA
(BIBLIOTECA DE CIÈNCIES SOCIALS)**

Any 2016

Adreçat a:

Montse Catafal Benito, Cap de la Biblioteca de Ciències Socials

Conxi Muñoz Ruiz, Bibliotecària del Centre de Documentació Europea

Núria Balagué Mola, Responsable de Qualitat del Servei de Biblioteques

Administració de Centre de Dret i de Ciències Polítiques i de Sociologia



INFORME D'AUDITORIA

Núm. 3/2016
Data: 05/10/2016
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, Núria Solé Soldevila

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
- 8.3 Control del producte no conforme

INFORME D'AUDITORIANúm. 3/2016
Data: 05/10/2016
Full 2 de 3

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

RESULTATS DE L'AUDITORIA:

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

PUNTS FORTS:

- A banda de participar en els objectius generals del Servei de Biblioteques, el Centre de Documentació Europea també s'ha fixat un nou objectiu destinat a la promoció d'activitats divulgatives.
- L'ús dinàmic que es fa de la base de dades d'accions de millora. S'ha observat un canvi de tendència respecte l'auditoria anterior, registrant-se un total de 10 accions de millora durant el 2016, destinades principalment a millorar la qualitat dels serveis oferts als usuaris i a fomentar la divulgació del Centre de Documentació Europea.

OPORTUNITATS DE MILLORA:

- Malgrat que el Centre de Documentació Europea no té l'obligació de dur a terme adquisicions documentals, en cas que les faci, seria convenient que es pugui traçar la desiderata amb la comanda segons el què estableix la PG-06-02 Adquisicions Documentals.

Signat AUDITORA:

Laura Almendros,
Auditora

Signat AUDITAT:

Conxi Muñoz,
Bibliotecària del Centre de
Documentació EuropeaSignat RESPONSABLE ÀREA
AUDITADA:Montse Catafàl,
Cap de la Biblioteca de Ciències
Socials

INFORME D'AUDITORIA

Núm. 3/2016
Data: 05/10/2016
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 I CARTOTECA GENERAL

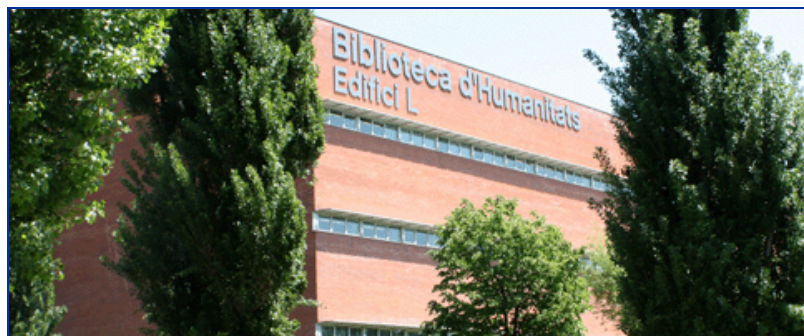
Any 2016

Adreçat a:

Núria Gallart Marsillas, Cap de la Biblioteca d'Humanitats i Cartoteca General

Núria Balagué Mola, Responsable de Qualitat del Servei de Biblioteques

Fernando Guerrero Rebollo, Administrador de Centre de Lletres i Psicologia



INFORME D'AUDITORIA

Núm. 4/2016
Data: 07/10/2016
Full 1 de 3

ÀREA AUDITADA: Biblioteca d'Humanitats i Cartoteca General

RESPONSABLE ÀREA AUDITADA: Núria Gallart Marsillas

AUDITORES: Sandra Flórez Camprubí i Núria Solé Soldevila

RELACIÓ DE PARTICIPANTS A L'AUDITORIA: Núria Gallart Marsillas, Marina Carbonell Ferrando i Núria Bosch Palouzie.

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. 4/2016
Data: 07/10/2016
Full 2 de 3

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

RESULTATS DE L'AUDITORIA:

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

PUNTS FORTS:

- A banda de participar en els objectius generals del Servei de Biblioteques, la Biblioteca d'Humanitats també s'ha marcat una sèrie d'objectius específics destinats principalment a organitzar i digitalitzar el fons documental de la biblioteca i donar suport als grups de recerca de totes les facultats adscrites per oferir-los la publicació de la seva producció científica en el DDD.

OPORTUNITATS DE MILLORA:

- Tot i que s'han registrat correctament els valors referents als mesuraments de llum i soroll, tal i com estipula la instrucció de treball *IT-06 Condicions Ambientals*, s'aconsella ressaltar, al full de registres, els mesuraments que no estan dins els valors de referència per poder fer-ne el seguiment i anàlisi oportú.

Signat AUDITORA:

**LAURA
ALMENDR
OS SILVA**Laura Almendros,
Auditora

Firmado digitalmente por LAURA
ALMENDROS SILVA
Nombre de reconocimiento (DN):
c=ES, ou=Vegeu [https://
www.aoc.cat/CATCert/Regulacio](https://www.aoc.cat/CATCert/Regulacio),
sn=ALMENDROS SILVA,
givenName=LAURA,
serialNumber=53078510F,
cn=LAURA ALMENDROS SILVA
Fecha: 2016.10.20 16:01:08 +02'00'

Signat RESPONSABLE ÀREA AUDITADA:

Núria Gallart Marsillas,
Cap de la Biblioteca d'Humanitats i Cartoteca
General

Signat digitalment per: CPISR-1 C

Núria Gallart Marsillas

Data i hora: 02/11/2016 13:18:17 3/4

INFORME D'AUDITORIA

Núm. 4/2016
Data: 07/10/2016
Full 3 de 3

LLISTAT DE NO CONFORMITATS

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

OBSERVACIONS

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

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

Any 2016

Adreçat a:

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

Olga Cano Llaveró, Gestora de suport als usuaris de la Biblioteca de Medicina

Àngels Carles Pomar, Cap de la Biblioteca de Medicina

Núria Balagué Mola, Responsable de Qualitat del Servei de Biblioteques

Rosa Fedi Molleví, Administradora de Centre de Medicina



INFORME D'AUDITORIA

Núm. 5/2016
Data: 10/10/2016
Full 1 de 3

ÀREA AUDITADA: Biblioteca de Medicina de l'Hospital Germans Trias i Pujol

RESPONSABLE ÀREA AUDITADA: Jordi Vaillès Serret

AUDITORES: Laura Almendros Silva, Sandra Flórez Camprubi

RELACIÓ DE PARTICIPANTS A L'AUDITORIA: Jordi Vaillès Serret, Olga Cano Llaveró

DOCUMENTACIÓ APLICABLE:

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

ABAST DE L'AUDITORIA:

S'ha auditat els següents punts de la Norma:

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

INFORME D'AUDITORIA

Núm. 5/2016
Data: 10/10/2016
Full 2 de 3

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

RESULTATS DE L'AUDITORIA:

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

PUNTS FORTS:

- El registre de les oportunitats de millora detectades durant la última auditoria interna ISO de la biblioteca i el desenvolupament d'aquestes.

OPORTUNITATS DE MILLORA:

- S'ha detectat que en els punts de llibre que s'utilitzen per posar dins els ítems prestats, no hi consten tots els elements mínims que estableix la instrucció de treball IT-13 *Préstec*. Per exemple, en uns punts de llibre no hi consta el logotip del Servei de Biblioteques, ni el web del servei Pregunt@ amb el logotip; i en d'altres, hi manca la frase "data de devolució".

Signat AUDITORA:

Laura Almendros,
Auditora

Signat RESPONSABLE ÀREA
AUDITADA:

Àngels Carles,
Cap de la Biblioteca de Medicina

Signat AUDITAT:

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

INFORME D'AUDITORIA

Núm. 5/2016
Data: 10/10/2016
Full 3 de 3

LLISTAT DE NO CONFORMITATS

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

OBSERVACIONS

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

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

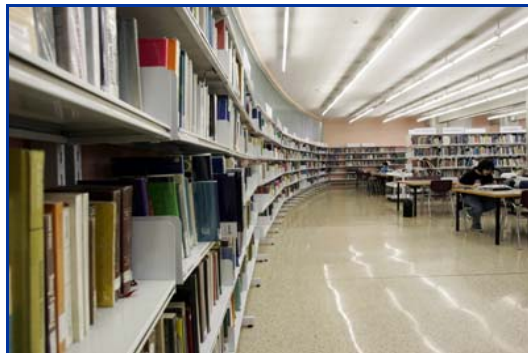
Any 2016

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. 6/2016
Data: 13/10/2016
Full 1 de 3

ÀREA AUDITADA: Biblioteca de Medicina de Bellaterra

RESPONSABLE ÀREA AUDITADA: Àngels Carles Pomar

AUDITORES: Laura Almendros Silva, Sandra Flórez Camprubi

RELACIÓ DE PARTICIPANTS A L'AUDITORIA: Àngels Carles Pomar, Olga Cano Llaveró, Marta Noguera Bruna, Mercè Rivero Pérez

DOCUMENTACIÓ APLICABLE:

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

ABAST DE L'AUDITORIA:

S'ha auditat els següents punts de la Norma:

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

INFORME D'AUDITORIANúm. 6/2016
Data: 13/10/2016
Full 2 de 3

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

RESULTATS DE L'AUDITORIA:

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

PUNTS FORTS:

- L'ús dinàmic que es fa de la base de dades d'accions de millora. Caldria destacar l'acció de millora que fa referència a coordinar i afavorir la comunicació entre les diferents biblioteques de medicina, a través del gestor de projectes del Servei de biblioteques, que permet una sèrie d'avantatges significatius per a la millora del servei.

OPORTUNITATS DE MILLORA:

- Per garantir la prestació del servei a les Biblioteques de les Unitats Docents, caldria consensuar i formalitzar un protocol de funcionament per a les incidències a aquestes biblioteques. Aquest document hauria d'estar aprovat per tots els responsables dels ens implicats: Administració de Centre de Medicina, Gestió de les Unitats Docents, Hospitals, Biblioteca de Medicina i Direcció del Servei de Biblioteques.

Signat AUDITORA:

**LAURA
ALMENDR
OS SILVA**

Firmado digitalmente por LAURA
ALMENDROS SILVA
Nombre de reconocimiento (DN):
c=ES, ou=Vegeu [https://
www.aoc.cat/CATCert/Regulacio](https://www.aoc.cat/CATCert/Regulacio),
sn=ALMENDROS SILVA,
givenName=LAURA,
serialNumber=53078510F,
cn=LAURA ALMENDROS SILVA
Fecha: 2016.10.18 16:11:40 +02'00'

Laura Almendros,
Auditora

Signat RESPONSABLE ÀREA AUDITADA:

**MARIA
ANGELS
CARLES
POMAR**

Firmado
digitalmente por
MARIA ANGELS
CARLES POMAR
Fecha: 2016.10.20
12:59:33 +02'00'

Àngels Carles,
Cap de la Biblioteca de Medicina

INFORME D'AUDITORIANúm. 6/2016
Data: 13/10/2016
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 I DE DIRECCIÓ
DEL SERVEI DE BIBLIOTEQUES**

Any 2016

Adreçat a:

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

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

**Servei de
Biblioteques**



INFORME D'AUDITORIA

Núm. 7/2016
Data: 14/10/2016
Full 1 de 3

ÀREA AUDITADA: Unitat de Qualitat i Direcció del Servei de Biblioteques

RESPONSABLE ÀREA AUDITADA: Núria Balagué Mola i Joan Ramon Gómez Escofet

AUDITORES: Laura Almendros Silva, Núria Solé Soldevila i Sandra Flórez Camprubi

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
- 8.4 Anàlisi de dades

INFORME D'AUDITORIANúm. 7/2016
Data: 14/10/2016
Full 2 de 3

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

RESULTATS DE L'AUDITORIA:

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

PUNTS FORTS:

- La millora que s'ha dut a terme a la base de dades d'accions de millora per tal de poder referenciar cada acció amb l'objectiu del pla estratègic del Servei de Biblioteques al qual fa referència.
- Els objectius generals que s'ha marcat el servei de biblioteques per aquest any, majoritàriament enfocats a la millora contínua, a la innovació i la millora dels serveis que ofereix als seus usuaris.

OPORTUNITATS DE MILLORA:

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

Signat AUDITORA:

**LAURA
ALMENDR
OS SILVA**

Firmado digitalmente por LAURA
ALMENDROS SILVA
Nombre de reconocimiento (DN):
c=ES, ou=Vegeu [https://
www.aoc.cat/CATCert/Regulacio](https://www.aoc.cat/CATCert/Regulacio),
sn=ALMENDROS SILVA,
givenName=LAURA,
serialNumber=53078510F,
cn=LAURA ALMENDROS SILVA
Fecha: 2016.10.21 11:20:26
+02'00'

Laura Almendros,
Auditora

Signat RESPONSABLE ÀREA AUDITADA:

**NURIA
BALAGU
E MOLA**

Firmado digitalmente por
NURIA BALAGUE MOLA
Nombre de reconocimiento
(DN): c=ES, ou=Vegeu [https://
www.aoc.cat/CATCert/
Regulacio](https://www.aoc.cat/CATCert/Regulacio), sn=BALAGUE
MOLA, givenName=NURIA,
serialNumber=38488786B,
cn=NURIA BALAGUE MOLA
Fecha: 2016.10.24 16:38:02
+02'00'

Núria Balagué,
Responsable de Qualitat del Servei de Biblioteques

INFORME D'AUDITORIANúm. 7/2016
Data: 14/10/2016
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

RESULTATS AUDITORIES ISO- SERVEI DE BIBLIOTEQUES - ANY 2016

	PUNTS FORTS								OPORTUNITATS DE MILLORA						NO CONFORMITATS
	Registrar i desenvolupar les oportunitats de millora de l'auditoria interna.	Accions de millora			Objectius específics			Objectius generals del servei de biblioteques majoritàriament enfocats a la millora continua, a la innovació i la millora dels serveis que ofereix als seus usuaris.	Cal retolar la infografia "El préstec a la UAB. Alumnes de grau" tal i com s'especifica a la instrucció de treball IT-01 Retolació institucional i cartells informatius.	Poder traçar la desiderata amb la comanda segons el que estableix la PG-06-02 Adquisicions Documentals, en el cas que es facin adquisicions documentals.	Ressaltar al full de registres, els mesuraments que no estan dins els valors de referència per poder fer-ne el seguiment i anàlisi oportú.	Cal revisar els punts de llibre que s'utilitzen per posar dins els ítems prestats, perquè continguin tots els elements mínims que estableix la instrucció de treball IT-13 Préstec.	Consensuar i formalitzar un protocol de funcionament per a les incidències a les Biblioteques de les Unitats Docents per garantir la prestació del servei.	Registrar i fer el seguiment oportú de la petició que s'ha realitzat per col·locar uns filtres solars, tot i que no depengui estrictament de la biblioteca.	No s'ha detectat no conformitats en el decurs de l'auditoria interna
		Les accions de millora es poden referenciar amb l'objectiu del pla estratègic del Servei de Biblioteques al qual fa referència.	Ús dinàmic i/o seguiment de les accions de millora, destacant-ne l'acció per coordinar i afavorir la comunicació entre les diferents biblioteques de medicina.	Ús dinàmic i/o seguiment de les accions de millora.	destinats a organitzar, inventariar i digitalitzar fons documental de la biblioteca.	destinats a la promoció d'activitats divulgatives.	destinats a organitzar i digitalitzar el fons documental i donar suport als grups de recerca.								
Biblioteca de Comunicació i Hemeroteca General				●	●				●					●	
Biblioteca de Ciències Socials				●											
Centre de Documentació Europea				●		●				●					
Biblioteca d'Humanitats i Cartoteca General							●				●				
Biblioteca de Medicina de l'Hospital Germans Trias i Pujol	●											●			
Biblioteca de Medicina de Bellaterra			●										●		
Responsable Qualitat i Direcció del Servei de Biblioteques		●					●								