

**INFORME**

**AUDITORIA INTERNA DE QUALITAT**  
**ISO 9001:2015**  
**Servei de Biblioteques**  
**(Any 2018)**

**UNITAT D'AUDITORIA**  
**ÀREA D'ORGANITZACIÓ I PLANIFICACIÓ**

## INFORMACIÓ I ABAST

### OBJECTE DE L'AUDITORIA

Avaluació del sistema de qualitat del Servei de Biblioteques de la Universitat Autònoma de Barcelona, segons la ISO 9001:2015.

### PROCESSOS AUDITATS

- 01. Planificació estratègica
- 02. Qualitat
- 03. Equip humà i gestió del coneixement
- 04. Comunicació externa i aliances
- 05. Informació
- 06. Préstec
- 07. Formació
- 08. Publicació
- 09. Col·lecció
- 10. Infraestructures i pressupostos
- 11. Tecnologies

### PROCESSOS AUDITATS PER ÀREES I RESPONSABILITATS

ÀREES AUDITADES	PROCESSOS										
	PR 01	PR 02	PR 03	PR 04	PR 05	PR 06	PR 07	PR 08	PR 09	PR 10	PR 11
Biblioteca d'Humanitats i Cartoteca General		x	x			x	x		x	x	x
Biblioteca de Ciència i Tecnologia								x			
Biblioteca Universitària de Sabadell		x	x	x	x			x		x	x
Biblioteca de Veterinària		x		x	x	x	x	x	x		
Unitat Tècnica i de Projectes		x				x			x	x	x
Direcció del Servei de Biblioteques	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

## PUNTS DE LA NORMA APLICATS, PER PROCESSOS AUDITATS

PUNTS DE LA NORMA ISO 9001:2015	PROCESSOS										
	PR01 - PLANIFICACIÓ ESTRATÈGICA	PR02 - QUALITAT	PR03 - EQUIP HUMÀ I GESTIÓ DEL CONEIXEMENT	PR04 - COMUNICACIÓ EXTERNA I ALIANCES	PR05 - INFORMACIÓ	PR06 - PRÉSTEC	PR07 - FORMACIÓ	PR08 - PUBLICACIÓ	PR09 - COL·LECCIÓ	PR10 - INFRAESTRUCTURES I PRESSUPOSTOS	PR11 - TECNOLOGIES
<b>4. CONTEXT DE L'ORGANITZACIÓ</b>	X	X									
4.1 Comprensió de l'organització i del seu context	X	X						X			
4.2 Comprensió de les necessitats i expectatives de les parts interessades		X									
4.3 Determinació de l'abast del sistema de gestió de la qualitat	X	X									
4.4 Sistema de gestió de la qualitat i els seus processos		X									
<b>5. LIDERATGE</b>	X	X									
5.1 Lideratge i compromís	X	X									
5.1.1 Generalitats	X	X									
5.1.2 Enfocament al client	X	X		X							
5.2 Política	X	X									
5.2.1 Establiment de la política de la qualitat	X	X									
5.2.2 Comunicació de la política de la qualitat	X	X									
5.3 Rols, responsabilitats i autoritats en l'organització	X	X									
<b>6. PLANIFICACIÓ</b>	X	X									
6.1 Accions per abordar riscos i oportunitats		X									
6.2 Objectius de la qualitat i planificació per aconseguir-los	X										
6.3 Planificació dels canvis		X									
<b>7. RECOLZAMENT</b>											
7.1 Recursos										X	
7.1.1 Generalitats										X	
7.1.2 Persones			X								
7.1.3 Infraestructura										X	X
7.1.4 Ambient per l'operació dels processos										X	
7.1.5 Recursos de seguiment i medició	X						X		X	X	
7.1.6 Coneixements de l'organització			X								
7.2 Competència			X								
7.3 Presa de consciència			X								
7.4 Comunicació	X	X	X								
7.5 Informació documentada		X									
7.5.1 Generalitats		X									
7.5.2 Creació i actualització		X									
7.5.3 Control de la informació documentada		X									
<b>8. OPERACIÓ</b>											
8.1 Planificació i control operacional	X	X					X				
8.2 Requisits pels productes i serveis	X	X				X	X		X		
8.2.1 Comunicació amb el client				X	X						
8.2.2 Determinació dels requisits per als productes i serveis							X	X	X		X
8.2.3 Revisió dels requisits per als productes i serveis	X	X					X				
8.2.4 Canvis en els requisits pels productes i serveis	X	X					X				
8.3 Disseny i desenvolupament dels productes i serveis							n/a				
8.4 Control de processos, productes i serveis subministrats externament		X							X	X	
8.5 Producció i provisió del servei	X				X	X	X		X	X	
8.5.1 Control de la producció i del a provisió del servei	X				X	X	X		X	X	
8.5.2 Identificació i traçabilitat											X
8.5.3 Propietat pertanyent als clients o proveïdors externs								X			
8.5.4 Preservació									X	X	
8.5.5 Activitats posteriors al lliurament	X						X				
8.5.6 Control de canvis		X									
8.6 Alliberament dels productes i serveis		X									
8.7 Control de les sortides no conformes		X									
<b>9. AVALUACIÓ DE L'ASSOLIMENT</b>		X									
9.1 Seguiment, mesurament, anàlisi i avaluació		X									
9.1.1 Generalitats	X	X									
9.1.2 Satisfacció del client		X									
9.1.3 Anàlisi i avaluació		X						X	X		
9.2 Auditoria interna		X									
9.3 Revisió per la direcció		X									
<b>10. MILLORA</b>		X									
10.1. Generalitats		X									
10.2 No conformitat i acció correctiva		X									
10.3 Millora continua	X	X									

## ABAST DE L'AUDITORIA

Els requisits de la norma ISO 9001:2015.

El Sistema de Gestió de Qualitat, tots els processos del Servei de Biblioteques.

Documentació aplicable:

- Norma ISO-9001.
- Manual de Qualitat, procediments i instruccions.
- Normes i especificacions tècniques aplicables.
- Requisits legals i reglamentaris.

L'auditoria realitzada té caràcter mostral.

## CALENDARI DE L'AUDITORIA

Àrea auditada	Data auditoria	Hora inici auditoria
Biblioteca d'Humanitats i Cartoteca General	2/10/2018	10:00
Biblioteca de Ciència i Tecnologia	2/10/2018	13:30
Biblioteca Universitària de Sabadell	3/10/2018	11:00
Biblioteca de Veterinària	3/10/2018	15:00
Unitat Tècnica i de Projectes	4/10/2018	10:00
Direcció del Servei de Biblioteques	4/10/2018	11:00
Reunió final – Presentació dels resultats provisionals de l'auditoria interna	4/10/2018	13:00

## EQUIP AUDITOR

Auditora líder: Laura Almendros

Equip auditor: Núria Solé i Sandra Flórez

## RESULTATS

### Revisió de NO CONFORMITATS exercicis anteriors

La NC01-2017 (PR08-Publicació) detectada a la Biblioteca de Ciència i Tecnologia, en la qual no es disposava dels registres corresponents als acords o compromisos entre el cap de la biblioteca i el director del grup/centre de recerca pel què fa a la publicació de la producció científica al DDD, ha estat corregida.

### PR01.Planificació estratègica

#### Personal auditat

Núria Balagué

#### Observacions

**OB01** – Durant el transcurs de l'auditoria s'ha observat que alguns procediments s'estan veient afectats per manca de recursos que provoca sobrecàrrega de treball i manca de motivació. Tot i que el risc està identificat, caldria abordar-lo prenent mesures més efectives.

#### Oportunitats de Millora

**OM01** – Caldria revisar els riscos associats als diferents processos ja que s'han detectat riscos que no estan incorporats al document *Detecció de riscos dels processos del Servei de Biblioteques*. També seria convenient classificar els riscos segons la seva gravetat i probabilitat, i planificar les accions necessàries per abordar els riscos i les oportunitats.

**OM02** – Caldria revisar el nivell admissible de l'indicador "nivell de satisfacció dels usuaris" per tal d'ajustar-lo a la tendència creixent dels resultats dels últims anys.

#### No conformitats

S'ha detectat una no conformitat menor en el decurs de l'auditoria:

**Número de la no conformitat: NC01**

**Punt de la norma:** 6.2 Objectius de la qualitat i planificació per aconseguir-los

**Descripció:** En contra del què estableix la PG-01.01 Fixació i seguiment objectius, no existeixen evidències que els objectius generals del Servei de Biblioteques hagin estat aprovats per la Gerència de la Universitat a proposta del Director del Servei.

**PR02. Qualitat****Personal auditat**

Núria Gallart, Pilar Ginés, Vicenç Allué, Cristina Andreu, Núria Casaldàliga, Núria Balagué

**Oportunitats de Millora**

**OM03** – No s’ha registrat, a les estadístiques establertes pel Servei de Biblioteques, una queixa rebuda el 2n trimestre a la Biblioteca de Veterinària, en referència a la temperatura de la biblioteca.

**OM04** – No s’ha realitzat cap acció en relació a l’oportunitat de millora, derivada de l’auditoria interna del 2017, en referència a que la Biblioteca d’Humanitats i Cartoteca General no havia elaborat l’Informe sobre els resultats de l’enquesta de satisfacció dels usuaris realitzada a novembre del 2016, tot i haver realitzat l’explotació de les dades.

**OM05** – S’ha detectat que existeix algun procediment i alguna instrucció de treball del Sistema de Gestió de Qualitat pendent d’actualitzar segons la ISO 9001:2015.

**No conformitats**

S’ha detectat una no conformitat menor en el decurs de l’auditoria:

**Número de la no conformitat: NC02**

**Punt de la norma:** 8.4.3 Informació per als proveïdors externs

**Descripció:** No s’han obtingut evidències de que els proveïdors del Servei de Biblioteques hagin estat informats del control i seguiment que se’ls fa des del Servei de Biblioteques, en contra del que s’especifica al punt 8.4.3 Informació per als proveïdors externs, de la norma ISO 9001:2015.

### PR03.Equip humà i gestió del coneixement

#### Personal auditat

Núria Gallart, Marina Carbonell, Pilar Ginés, Elena Segura, Núria Balagué

#### Observacions

**OB02** – A la Biblioteca d'Humanitats i Cartoteca General s'ha detectat que el document on les noves incorporacions de personal faciliten les seves dades personals i autoritzen el seu ús, és un document intern de la pròpia biblioteca que no fa referència a la Llei de protecció de dades actual.

#### Oportunitats de Millora

**OM06** – S'ha detectat algun cas en el què el personal desconeix el responsable del procés i els indicadors relacionats amb el procés en el qual treballa. Caldria establir mecanismes de control per assegurar-nos que el personal del Servei de Biblioteques coneix, en funció de les seves responsabilitats assignades, el contingut de la documentació del seu àmbit de treball.

**OM07** – Caldria millorar el sistema d'avaluació de l'eficàcia de la formació realitzada pel personal del Servei de Biblioteques.

#### No conformitats

No s'han detectat no conformitats en aquest procés en el decurs de l'auditoria.

### PR04.Comunicació externa i aliances

#### Personal auditat

Pilar Ginés, Elena Segura, Cristina Andreu, Núria Balagué

#### Observacions

**OB03** – L'indicador de xarxes socials que fa referència al Facebook, només es calcula tenint en compte el Facebook general del Servei de Biblioteques. Caldria tenir en compte totes les xarxes socials del Servei de Biblioteques, mentre estiguin actives.

**OB04** – Caldria millorar la redacció dels resultats dels indicadors de xarxes socials, exposats a *l'Informe final sobre els indicadors de Xarxes Socials 2017* inclòs a l'acta d'Avaluació del Sistema de Qualitat, perquè fos més entenedora.

#### No conformitats

No s'han detectat no conformitats en aquest procés en el decurs de l'auditoria.

**PR05.Informació****Personal auditat**

Cristina Andreu, Vicenç Allué, Pilar Ginés

**No conformitats**

No s'han detectat no conformitats en aquest procés en el decurs de l'auditoria.

**PR06.Préstec****Personal auditat**

Marina Carbonell, Montserrat Pujibet, Enric Marsol, Nuria Bosch, Maria Ángeles Álvarez, Cristina Andreu, Marina García, Cristina Torres, Marisol Neira, Núria Balagué

**Oportunitats de Millora**

**OM08** – S'ha detectat algun cas en què la facturació externa del préstec interbibliotecari es fa cada tres mesos i no mensualment degut al seu reduït import. Caldria o bé, facturar mensualment o bé adaptar la PG-06.03 Préstec Interbibliotecari al procediment real pel què fa a la freqüència de la facturació externa del préstec interbibliotecari.

**No conformitats**

No s'han detectat no conformitats en aquest procés en el decurs de l'auditoria.

**PR07.Formació****Personal auditat**

Marina Carbonell, Núria Gallart, Cristina Andreu, Núria Balagué

**Oportunitats de Millora**

**OM09** – S'han detectat dues edicions de cursos ens els quals no s'han obtingut evidències que s'hagi enviat l'enquesta de formació als usuaris, ja que no s'ha obtingut cap resposta ni existeix constància de l'enviament de l'enquesta. Seria útil que l'aplicació de gestió de la formació d'usuaris deixés registre de l'enviament d'aquesta.

**No conformitats**

No s'han detectat no conformitats en aquest procés en el decurs de l'auditoria.



## PR08.Publicació

### Personal auditat

Marta Jordán, Montse Mallorquí, Vicenç Allué, Cristina Andreu, Pilar Ginés

### No conformitats

S'ha detectat una no conformitat menor en el decurs de l'auditoria:

**Número de la no conformitat: NC03**

**Punt de la norma:** 8.5.3 Propietat pertanyent als clients o proveïdors externs

**Descripció:** En contra del què estableix la IT-09 Producció científica, a la Biblioteca de Veterinària, no es disposa dels registres corresponents als acords entre la biblioteca i el grups o centres de recerca "*Biblioteca Digital de Sobirania Alimentària (BDSA-ARAG)*" i "*Workshop MRAMA*" pel què fa a la incorporació de la seva producció científica als dipòsits digitals de la UAB i del CSUC.

## PR09.Col·lecció

### Personal auditat

Ana Escañuela, Cristina Rodriguez, Imma Puig, Núria Balagué

### Oportunitats de Millora

**OM10** – A la Biblioteca de Veterinària s'han detectat alguns llibres pendents de posar a disposició dels usuaris amb dates de catalogació del mes de juliol. Aquest fet ha posat de manifest una incoherència entre el procediment PG-09.02 Processament tècnic, i la fórmula de càlcul de l'indicador. Per una banda, el processament tècnic, segons el procediment, consta de les següents operacions: recepció de documents, identificació com a propietat de la UAB, securització, catalogació, localització i emmagatzematge; per altra banda, l'indicador calcula els dies entre les dates de recepció i catalogació, obviant els temps de localització i emmagatzematge.

### No conformitats

No s'han detectat no conformitats en aquest procés en el decurs de l'auditoria.

## PR10. Infraestructures i pressupostos

### Personal auditat

Sílvia Sánchez, Teresa Villanueva, Núria Gallart, Núria Bosch, Gemma Munt, Ángeles Álvarez, Núria Casaldàliga

### Oportunitats de Millora

**OM11** – S’ha detectat que no es registren tots els manteniments, reparacions, avaries i millores que es duen a terme a la Biblioteca d’Humanitats i Cartoteca General. En són alguns exemples: la reparació de la màquina d’autoprèstec, l’avaría del termòmetre-higròmetre del Fons Documental Especial, i les avaries més habituals de les màquines de reproducció de documents.

**OM12** – A la Biblioteca d’Humanitats i Cartoteca General, no s’han registrat al llibre de registre de manteniment ISO, les signatures corresponents a la revisions mensuals de l’equip de climatització corresponents als mesos de juny, juliol i setembre de l’any 2018. Tampoc hi consten les signatures corresponents a les revisions trimestrals dels extintors que realitza el propi personal de la biblioteca.

### No conformitats

No s’han detectat no conformitats en aquest procés en el decurs de l’auditoria.

## PR11. Tecnologies

### Personal auditat

Núria Gallart, Núria Casaldàliga, Muntxa Busquets, Pilar Ginés

### No conformitats

No s’han detectat no conformitats en aquest procés en el decurs de l’auditoria.

Signat AUDITORA:

Laura Almendros,  
Cap de la Unitat d’Auditora

Signat DIRECCIÓ DEL SERVEI DE BIBLIOTEQUES:

Núria Balagué,  
Sotsdirectora del Servei de Biblioteques

Bellaterra, octubre de 2018.