

INFORME

AUDITORIA INTERNA DE QUALITAT
ISO 9001:2015
Servei de Biblioteques
(Any 2019)

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 de Comunicació i Hemeroteca General	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Biblioteca de Medicina de l'Hospital Universitari Germans Trias i Pujol	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Biblioteca de Medicina Josep Laporte	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Biblioteca Universitària de Medicina i Infermeria de la Vall Hebron	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Unitat Tècnica i de Projectes	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Direcció del Servei de Biblioteques	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

Procés auditat en aquesta biblioteca

S'ha auditat al responsable del procés

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
4. CONTEXT DE L'ORGANITZACIÓ	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									
5. LIDERATGE	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									
6. PLANIFICACIÓ	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									
7. RECOLZAMENT											
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									
8. OPERACIÓ											
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									
9. AVALUACIÓ DE L'ASSOLIMENT		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									
10. MILLORA		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 de Comunicació i Hemeroteca General	14/10/2019	10:30
Biblioteca de Medicina de l'Hospital Universitari Germans Trias i Pujol	30/10/2019	9:30
Biblioteca de Medicina Josep Laporte	30/10/2019	11:15
Biblioteca Universitària de Medicina i Infermeria de la Vall Hebron	30/10/2019	13:00
Unitat Tècnica i de Projectes	20/11/2019	10:00
Direcció del Servei de Biblioteques	20/11/2019	11:30
Reunió final – Presentació dels resultats provisionals de l'auditoria interna	20/11/2019	13:30

EQUIP AUDITOR

Equip auditor: Laura Almendros, Núria Solé i Sandra Flórez

RESULTATS

PR01. Planificació estratègica

Personal auditat

Tomàs Fabregat, Jordi Vaillès, Olga Cano, Isabel Colmenares, Cristina Torres, Àngels Carles, Núria Casaldàliga i Núria Balagué

Oportunitats de Millora

OM01 – Caldria fomentar la comunicació dels objectius generals del Servei de Biblioteques i promoure la consciència i participació del personal dels diferents centres en aquests objectius.

No conformitats

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

PR02. Qualitat

Personal auditat

Tomàs Fabregat, Mónica González, Jordi Vaillès, Olga Cano, Isabel Colmenares, Cristina Torres, Maria Àngels Carles, Núria Casaldàliga, Cristina Azorín, Núria Balagué, Sílvia Sánchez i Teresa Villanueva

Observacions

OB01 – Caldria fer més accessible tota la documentació de suport a la qual fan referència els processos.

Oportunitats de Millora

OM02 – S'ha detectat que la resposta donada a 9 dels 11 usuaris que van presentar una queixa pel tancament a les tardes de la Biblioteca Universitària de Medicina i Infermeria de la Vall Hebron, no era correcta, ja que no s'informava correctament de l'horari en el qual es tancava cada dia la Biblioteca.

OM03 – S'ha detectat que existeix algun procediment i alguna instrucció de treball del Sistema de Gestió de Qualitat pendent d'actualitzar.

OM04 – S'ha detectat que no tots els usuaris coneixen, amb profunditat, els canvis organitzatius que s'han dut a terme a la unitat de xarxa compartida, i això ha dificultat la localització d'alguns documents i/o registres durant l'auditoria.

OM05 – A la base de dades d'acció de millora s'han detectat 3 accions duplicades que tenien com a origen l'informe de l'auditoria externa. Les accions s'havien obert paral·lelament des de Direcció i des de la Biblioteca d'Humanitats.

OM06 – Algunes de les queixes d'usuaris, que ha rebut la Unitat Tècnica i de Projectes, no han estat correctament classificades al formulari corresponent.

No conformitats

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

PR03.Equip humà i gestió del coneixement

Personal auditat

Tomàs Fabregat, Jordi Vaillès, Olga Cano, Isabel Colmenares, Cristina Torres, Maria Àngels Carles, Núria Casaldàliga i Núria Balagué

Punts forts

La detecció de necessitats formatives orientades a millorar l'atenció a l'usuari (cursos d'anglès, lideratge i coordinació d'equips, eines del Servei de Biblioteques, etc.), que ha realitzat la Biblioteca de Comunicació i Hemeroteca General, i el seguiment que se'n fa des de la base de dades d'accions de millora.

Oportunitats de Millora

OM07 – La Biblioteca de Medicina Josep Laporte no disposa del registre de formació de nou personal corresponent a un estudiant en pràctiques que va fer la seva estada a la Biblioteca durant el 2018. És important que es realitzin i es mantinguin els registres tal i com especifica la PG-18 Recursos Humans.

OM08 – Caldria millorar el redactat de l'avaluació de l'eficàcia de les accions formatives, ja que hauria d'explicar l'impacte que ha tingut la formació realitzada.

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: 7.1.2 Persones

Descripció: La prestació del servei a la Biblioteca Universitària de Medicina i Infermeria de la Vall Hebron s'ha vist interrompuda per manca de personal. Malgrat que des del Servei de Biblioteques s'han fet esforços per donar cobertura a aquesta contingència s'han vist obligats a reduir l'horari de la Biblioteca durant unes setmanes. Caldria registrar aquesta no conformitat per fer-ne el seguiment oportú. També caldria treballar en la solució d'aquest tipus de contingències que representen un risc important pel sistema.

PR04.Comunicació externa i aliances

Personal auditat

Mònica González, Jordi Vaillès, Olga Cano, Isabel Colmenares, Cristina Torres i Maria Àngels Carles

Observacions

OB02 – S'ha detectat que no tots els cartells informatius que es generen a la Biblioteca de Medicina Josep Laporte segueixen els models consensuats pel Servei de Biblioteques.

No conformitats

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

PR05.Informació**Personal auditat**

Carme Besson, Jordi Vaillès, Olga Cano, Isabel Colmenares, Cristina Torres, Maria Àngels Carles i Núria Casaldàliga

No conformitats

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

PR06.Préstec**Personal auditat**

Roser Giraldo, Jordi Vaillès, Olga Cano, Isabel Colmenares, Cristina Torres, Maria Àngels Carles, Isàvena Opiisso i Maria Sol Neira

Oportunitats de Millora

OM09 – S'ha detectat que a la Biblioteca de Medicina de l'Hospital Universitari Germans Trias i Pujol, a la Biblioteca de Medicina Josep Laporte i a la Biblioteca Universitària de Medicina i Infermeria de la Vall Hebron, es segueixen realitzant reclamacions telefòniques als usuaris morosos, tot i que el manual de préstec no contempla que s'hagin de fer per via telefònica, ja que actualment el programa Sierra ja envia avisos de cortesia automàticament.

OM10 – Als llistats de documents en trànsit, consultats a la Biblioteca de Comunicació i Hemeroteca General, s'ha detectat un document, el qual no s'havia canviat l'estat de "en trànsit" a "perdut/trànsit" malgrat que, després de realitzar les corresponents comprovacions, aquest no havia estat localitzat.

No conformitats

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

PR07.Formació**Personal auditat**

Carme Besson, Isabel Colmenares, Cristina Torres i Maria Àngels Carles

No conformitats

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

PR08.Publicació**Personal auditat**

Carme Besson

No conformitats

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

PR09.Col·lecció**Personal auditat**

Teresa Santos, Jordi Vaillès, Olga Cano, Isabel Colmenares, Cristina Torres, Maria Àngels Carles, Maria Ester Gómez, Rosa Gil i Núria Casaldàliga

No conformitats

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

PR10.Infraestructures i pressupostos**Personal auditat**

Rosa Cabezas, Teresa Sánchez, Jordi Vaillès, Olga Cano, Isabel Colmenares, Cristina Torres, Maria Àngels Carles, Juan Manuel Maldonado, Silvia Sanchez i Núria Balaguer

Observacions

OB03 – Caldria que el personal que realitza els mesuraments de llum i soroll disposi del plànol de la biblioteca on hi consten els espais on s'han d'ubicar les sondes i/o aparells de mesurament. Tot i que la Biblioteca de Comunicació i Hemeroteca general disposa d'aquest, durant la realització de l'auditoria no el van poder localitzar.

Oportunitats de Millora

OM11 – A la Biblioteca de Comunicació i Hemeroteca General no s'han registrat, al llibret de manteniment, les signatures corresponents a dues revisions trimestrals d'extintors. Caldria deixar constància d'aquestes revisions mitjançant la data i la signatura de l'operari que realitza el manteniment.

OM12 – S'ha detectat que la IT-26 Condicions ambientals de conservació del fons documental especial no recull les peculiaritats de la Biblioteca de Comunicació i Hemeroteca General, on el control de temperatura i humitat relativa del fons especial està automatitzat, ja que existeix un sistema de monitoratge continu per sensors, que alerta al servei tècnic de manteniment de l'edifici N de les desviacions de la temperatura i la humitat relatives.

No conformitats

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

PR11.Tecnologies**Personal auditat**

Tomàs Fabregat, Beatriu Piera i Muntsa Busquets

Oportunitats de millora

OM13 – A la base de dades d'incidències informàtiques, que gestiona la Unitat Tècnica i de Projectes, s'ha detectat una incidència programada que no s'havia tancat, tot i estar resolta.

OM14 – Caldria plantejar-se si les incidències informàtiques programades han d'intervenir en el càlcul de l'indicador *Percentatge d'incidències resoltes dins del termini de 2 dies laborables*, ja que algunes d'aquestes incidències no es poden resoldre de forma immediata, fet que pot provocar alteracions a l'indicador.

No conformitats

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

Revisió de No Conformitats de l'auditoria interna (any 2018)

NC01 (any 2018) – PR01.Planificació estratègica

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.

Revisió realitzada 2019: Els objectius generals del Servei de Biblioteques han estat aprovats aquest 2019 per la Gerència de la Universitat.

NC02 (any 2018) – PR02.Qualitat

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.

Revisió realitzada 2019: Al plec de preinscripcions tècniques del sistema dinàmic d'adquisicions s'ha tingut en compte la no conformitat de l'exercici anterior, ja que s'hi especifica el següent: "els proveïdors seran sotmesos a avaluacions anuals per determinar el compliment dels requisits especificats anteriorment (termini màxim, incidències, termini per respondre reclamacions...). L'incompliment d'aquests requisits comportarà un advertiment per escrit i la seva reiteració podrà excloure el proveïdor d'aquest sistema dinàmic".

NC03 (any 2018) – PR08.Publicació

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.

Revisió realitzada 2019: Els acords entre la Biblioteca de Veterinària i els dos grups o centres de recerca s'han formalitzat correctament.

<p>Signat AUDITORA:</p> <p>Laura Almendros, Cap de la Unitat d'Auditora</p>	<p>Signat DIRECCIÓ DEL SERVEI DE BIBLIOTEQUES:</p> <p>Núria Balagué, Sotsdirectora del Servei de Biblioteques</p>
--	--

Bellaterra, desembre de 2019.