

INFORME

AUDITORIA INTERNA DE QUALITAT
ISO 9001:2015
Servei de Biblioteques
(Any 2021)

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 CENTRES

CENTRES AUDITATS	PROCESSOS										
	PR 01	PR 02	PR 03	PR 04	PR 05	PR 06	PR 07	PR 08	PR 09	PR 10	PR 11
Biblioteca Universitària de Sabadell	x	x		x		x	x	x	x		x
Biblioteca de Comunicació i Hemeroteca General	x	x	x	x	x	x		x		x	
Biblioteca d'Humanitats i Cartoteca General	x	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
4. CONTEXTE 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	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 Anàlisis 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

Centre auditat	Data auditoria
Biblioteca Universitària de Sabadell	17/01/2022 (10:00-13:00)
Biblioteca de Comunicació i Hemeroteca General	18/01/2022 (10:00-13:00)
Biblioteca d'Humanitats i Cartoteca General	20/01/2022 (10:00-14:00)
Unitat Tècnica i de Projectes	25/01/2022 (9:00-11:00)
Direcció del Servei de Biblioteques	25/01/2022 (11:00-14:00)
Reunió final – Presentació dels resultats provisionals de l'auditoria interna	25/01/2022 (14:00-14:15)

EQUIP AUDITOR

Equip auditor: Laura Almendros i Sandra Flórez

RESULTATS

Durant el transcurs de l'auditoria, s'han detectat **3 punts forts** i **12 oportunitats de millora** que es detallen a continuació. Destaquem que no s'ha detectat cap No conformitat.

PR01. Planificació estratègica

Personal auditat

Pilar Ginés, Tomàs Fabregat, Ana Escañuela, Raúl Coré, Anna Maria Florensa, Núria Balagué, Núria Casaldàliga.

Punts Forts

PF01 – El Servei de Biblioteques ha afrontat amb solvència el procés de migració de sistema, de SIERRA a ALMA. La migració implicava molts canvis d'operativa que s'han anat resolent de forma satisfactòria. En concret, es valora molt positivament l'assessorament, formació i acompanyament proporcionat al personal per part de l'equip coordinador del projecte. També cal destacar la implicació i capacitat d'adaptació de tot el personal.

PF02 – La innovació, transformació i flexibilització dels espais que s'està portant a terme en diferents biblioteques, com per exemple el COMTEC, a la Biblioteca de Comunicació i Hemeroteca General, o la Sala de Revistes a la Biblioteca d'Humanitats i Cartoteca General. Aquestes actuacions de dinamització dels usos i dels espais de les biblioteques afavoreixen la generació de coneixement i responen a les noves necessitats dels usuaris.

Oportunitats de Millora

OM01 – Tot i que la reforma de l'espai de la Sala de Revistes de la Biblioteca d'Humanitats no està finalitzada, caldria realitzar més difusió dels nous usos que està tenint aquest espai als usuaris potencials. Així s'evitaria rebre queixes dels usuaris que utilitzaven aquest espai com a sala de silenci.

No conformitats

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

PR02. Qualitat

Personal auditat

Pilar Ginés, Tomàs Fabregat, Mònica González, Ana Escañuela, Núria Bosch, Anna Maria Florensa, Núria Balagué, Núria Casaldàliga.

Punts forts

PF03 – La capacitat de reacció del Servei de Biblioteques en front a l'atac informàtic que ha afectat la Universitat. Malgrat que moltes funcionalitats del Servei de Biblioteques depenen de programari i servidors propis de la Universitat, que s'han vist afectats plenament, el Servei de Biblioteques ha habilitat diversos canals alternatius. Això ha permès que l'afectació als usuaris fos mínima i ha garantit el compliment dels requeriments que el sistema de qualitat establert exigeix.

Oportunitats de Millora

OM02 – S'ha detectat alguna confusió tant pel que fa a les instruccions de treball, ja que algunes s'han actualitzat recentment, com pel que fa als sistemes de registre i seguiment d'informació que s'han creat alternativament als canals tradicionals com a conseqüència del ciberatac que ha patit la UAB. Caldria insistir en fer conèixer la instrucció *A03IT04-Comunicació interna i gestió del coneixement seguint mesures CIBERATAC21* i les noves versions que es generin de qualsevol documentació relacionada amb els processos.

OM03 – A la Biblioteca Universitària de Sabadell caldria registrar, a la base de dades d'accions de millora, accions realitzades corresponents al projecte de reforma de la sala de fotocòpies que té com a objectiu l'increment de les zones de treball en grup. Tot i que algunes accions depenen del pressupost centralitzat i no depenen directament de la biblioteca, caldria tenir-les registrades per fer-ne el seguiment oportú.

OM04 – S'ha detectat que a la Biblioteca d'Humanitats i Cartoteca General no s'han registrat les estadístiques de felicitacions, suggeriments i queixes de l'any 2021 establertes pel Servei de Biblioteques. Caldria omplir les estadístiques periòdicament per tal de facilitar l'elaboració de l'informe anual.

OM05 – S'ha detectat que a la Biblioteca d'Humanitats i Cartoteca General no s'ha registrat una part de les estadístiques corresponents a les adquisicions i catalogació del 2021. Caldria omplir les estadístiques periòdicament tal i com especifica el procés *A02PG06-Procediment de dades estadístiques*.

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, Teresa Santos, Ana Escañuela, Núria Casaldàliga, Núria Balagué.

Oportunitats de Millora

OM06 – Caldria realitzar i mantenir els registres de formació, tal i com especifica la PG-18 Recursos Humans, ja que s’ha detectat que a la Biblioteca de Comunicació i Hemeroteca General i a la Biblioteca d’Humanitats i Cartoteca General no s’han realitzat tots els registres de formació del nou personal.

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, Cristina Rodríguez, Mònica González, Olga Cano, Núria Balagué, Núria Casaldàliga.

Oportunitats de Millora

OM07 – Caldria donar a conèixer i promoure l’ús de l’agenda d’activitats del Servei de Biblioteques tal i com estableix la *A04IT03-Instrucció per gestionar l’agenda d’activitats del Servei de Biblioteques*.

No conformitats

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

PR05.Informació

Personal auditat

Mònica González, Ana Escañuela, Marta Gil, Núria Balagué, Núria Casaldàliga.

No conformitats

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

PR06.Préstec

Personal auditat

José Salinas, Pilar Ginés, Mònica González, Roser Giraldo, Miguel Gimeno, Isàvena Opisso, Núria Balagué, Núria Casaldàliga.

Oportunitats de Millora

OM08 – S’han detectat algunes oportunitats de millora en la revisió dels documents d’acceptació de les normes d’ús dels ordinadors portàtils de les Biblioteques de la UAB:

- Els camps de dades d’ ALMA i del document d’acceptació de les normes d’ús dels ordinadors portàtils no coincideixen. Al contracte hi consta el DNI i a ALMA el NIU i per tant no es pot identificar inequívocament un usuari. Caldria homogeneïtzar les dades sol·licitades en aquest document per ajustar-les a les dades que apareixen a ALMA.
- S’ha detectat que es conserven documents d’acceptació de les normes d’ús dels ordinadors portàtils de persones que actualment ja no són usuàries del Servei de Biblioteques. Caldria valorar la necessitat de revisar aquests documents periòdicament i destruir els que siguin obsolets.

OM09 – A la Biblioteca de Comunicació i Hemeroteca General no s’ha generat el llistat mensual de documents en trànsit del mes de desembre. Segons el PG-17-Procèdiment de préstec, aquest llistat s’ha d’extreure amb una periodicitat mensual. Caldria revisar si aquest procediment encara continua vigent donat que en ell es fa referència a SIERRA i no al nou sistema ALMA.

OM10 – Caldria fer un seguiment periòdic d’aquelles peticions de préstecs interbibliotecari que estiguin obertes ja que s’han detectat dues peticions de 2021 sobre les quals no s’havia fet cap actuació malgrat que no complien amb els terminis establerts a l’indicador de qualitat.

No conformitats

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

PR07.Formació

Personal auditat

Cristina Rodríguez, Marta Gil, Núria Balagué, Núria Casaldàliga.

No conformitats

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

PR08.Publicació**Personal auditat**

Pilar Ginés, Carme Besson , Núria Balagué, Núria Casaldàliga.

No conformitats

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

PR09.Col·lecció**Personal auditat**

Pilar Ginés, Salvador Sedeño, José Salinas, Ana Escañuela, Sílvia Martínez, Raúl Coré, Marta Gil, Rosa Gil, Núria Balagué, 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, Miguel Gimeno, Teresa Santos, Tomàs Fabregat, Maria Angeles Alvarez, Gemma Munt, Núria Bosch, Ana Escañuela

Oportunitats de Millora

OM11 – A la Biblioteca de Comunicació i Hemeroteca General s'ha detectat que el llibret de manteniment ISO està incomplet pel que fa a dues signatures del mes de desembre. Caldria deixar constància d'aquestes revisions mitjançant la data i la signatura de l'operari que realitza el manteniment.

OM12 – Al dipòsit especial de la Biblioteca d'Humanitats i Cartoteca General no s'han registrat els mesuraments del 2n semestre, que permeten verificar el correcte funcionament dels aparells instal·lats localment, tal i com especifica la instrucció de treball C10IT03- instrucció sobre les condicions ambientals.

No conformitats

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

PR11.Tecnologies**Personal auditat**

Pilar Ginés, Salvador Sedeño, Elena Segura, Beatriu Piera, Núria Balagué, Núria Casaldàliga.

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, gener de 2022