

AUDITORIA INTERNA DE QUALITAT
ISO 9001:2015
Servei de Biblioteques
(Any 2024)

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 de Ciències Socials	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
Biblioteca d'Humanitats	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Biblioteca de Veterinària	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Unitat Tècnica i de Projectes	x	x	x		x	x		x	x		x
Direcció del Servei de Biblioteques	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. CONTEXT DE L'ORGANITZACIÓ		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	X		X							
4.3 Determinació de l'abast del sistema de gestió de la qualitat		X									
4.4 Sistema de gestió de la qualitat i els seus processos	X	X									
5. LIDERATGE		X									
5.1 Lideratge i compromís		X									
5.1.1 Generalitats		X									
5.1.2 Enfocament al client		X		X							
5.2 Política		X									
5.2.1 Establiment de la política de la qualitat		X									
5.2.2 Comunicació de la política de la qualitat		X									
5.3 Rols, responsabilitats i autoritats en l'organització		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 medicació	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								
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									
8.2 Requisits pels productes i serveis	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									
8.3 Disseny i desenvolupament dels productes i serveis											
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			
8.5.1 Control de la producció i de la provisió del servei	X			X	X	X		X			
8.5.2 Identificació i traçabilitat		X									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										
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									
9.1.2 Satisfacció del client		X		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

Centre auditat	Data auditoria
Biblioteca de Ciències Socials	26/11/2024 (11:00-14:00)
Biblioteca d'Humanitats	27/11/2024 (11:00-14:00)
Biblioteca de Veterinària	02/12/2024 (10:30-13:30)
Unitat Tècnica i de Projectes	03/12/2024 (10:00-12:00)
Direcció del Servei de Biblioteques	03/12/2024 (12:30-14:00)

EQUIP AUDITOR

Equip auditor: Núria Solé i Laura Almendros.

RESULTATS

Durant el transcurs de l'auditoria s'ha detectat 1 no conformitat, 7 oportunitats de millora i 1 punt fort, els quals es detallen a continuació:

PR01.Planificació estratègica

Personal participant a l'auditoria:

Olga Cano, Ana Escañuela, Cristina Andreu, Anna Florensa, Núria Casaldàliga.

No conformitats:

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

PR02.Qualitat

Personal participant a l'auditoria:

Olga Cano, Ana Escañuela, Josefa Huertas, Cristina Andreu, Josep Mas, Anna Florensa i Núria Casaldàliga.

Oportunitats de Millora:

OM01: A la Biblioteca de Veterinària s'ha detectat que no es disposa en un lloc visible d'un cartell que informi als usuaris de l'existència de l'Opina, canal establert per la Universitat Autònoma de Barcelona que permet als usuaris adreçar a l'administració universitària opinions en forma de suggeriments, queixes o felicitacions. S'ha comprovat però, que el canal consta a la web del Servei de Biblioteques tal i com s'especifica al *A02PG08 Procediment de suggeriments, queixes i felicitacions de l'usuari*.

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 participant a l'auditoria:

Olga Cano, Marina Carbonell, Cristina Andreu, Anna Florensa, Núria Casaldàliga.

Oportunitats de Millora:

OM02: S'ha detectat documentació pendent d'actualitzar:

- *A02PG08 Procediment de suggeriments, queixes i felicitacions de l'usuari*: indica que cada biblioteca trametrà durant el mes de gener, al responsable de Qualitat, un informe sobre els suggeriments, queixes i/o felicitacions rebuts l'any anterior. Actualment aquest informe ja no es realitza i és la responsable de Qualitat qui elabora un informe conjunt que tramet al Comitè de Qualitat.

- *A02PG06 Dades estadístiques*: no recull la modificació relativa al formulari estadístic, de consulta i préstec i d' adquisicions i catalogació, que ja no s'omple mensualment per part de cada biblioteca sinó que es genera de forma automatitzada a partir de la informació de l'aplicació ALMA.
- *C09IT03 Subscripcions de publicacions periòdiques*: caldria actualitzar la instrucció de treball donat que actualment ja no disposen de base de dades de reclamacions de revistes.

No conformitats:

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

PR04.Comunicació externa i aliances

Personal participant a l'auditoria:

Olga Cano, Annabel Ayllón, Ana Escañuela, Marina Carbonell, Cristina Andreu i Núria Casaldàliga.

Oportunitats de Millora:

OM03: S'ha detectat que als punts d'informació a l'usuari de la Biblioteca d'Humanitats no es disposa d'una copia impresa de la Carta de Serveis en contra del que s'especifica a la *A04PG14 Procediment d'oferta de serveis*. Caldria disposar de la carta de serveis en format paper o bé actualitzar el procediment, eliminant el requisit paper i prioritzant la difusió d'aquesta informació a través de canals electrònics més àgils de consultar per als usuaris, com podrien ser codis QR que es podrien difondre a través de les pantalles Difon o els projectors ubicats a cada planta de la Biblioteca.

No conformitats:

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

PR05.Informació

Personal participant a l'auditoria:

Olga Cano, Mar Cabezas, Marina Carbonell, Cristina Andreu, Rosa Gil, Ana Saenz i Anna Florensa.

Oportunitats de Millora:

OM04: S'ha detectat que a la UTP no s'han registrat les dades estadístiques mensuals corresponents al nombre de preguntes o consultes rebudes a través del Whatsapp durant els mesos de març i abril en que va ser responsables de torn d'aquest canal.

No conformitats:

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

PR06.Préstec

Personal participant a l'auditoria:

Olga Cano, Anabel Ayllón, Marina Carbonell, Josefa Huertas, Josep Mas i Rosa Gil.

Oportunitats de Millora:

OM05: A la Biblioteca d'Humanitats, durant la revisió d'uns justificants de validesa de la notificació electrònica de reclamació e-NOTUM a usuaris morosos, s'ha detectat que es custodien registres al propi equip en comptes de guardar-los a unitats compartides. Malgrat que s'ha pogut obtenir còpia d'aquests justificants accedint a l'aplicació e-NOTUM, es recomana fer recordatoris generals per tal de controlar la custòdia documental i evitar riscos en la pèrdua de registres.

No conformitats:

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

PR07.Formació

Personal participant a l'auditoria:

Mar Cabezas, Marina Carbonell i Cristina Andreu.

No conformitats:

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

PR08.Publicació

Personal participant a l'auditoria:

Núria Álvarez, Gemma Álvarez, Cristina Andreu i Cristina Azorín.

Oportunitats de Millora:

OM06: A les Biblioteques de Ciències Socials i d'Humanitats s'han detectat autoritzacions de publicació de treballs de final de grau al DDD en les que hi consten signatures electròniques, per part dels tutors, i signatures físiques, per part dels alumnes. Per evitar que els documents perdin validesa jurídica caldria que les dues signatures es realitzessin mitjançant el mateix sistema.

Punts forts:

PF01: Cal destacar la infografia creada per la Biblioteca d'Humanitats i compartida com a recurs al Dipòsit Digital de Documents (DDD) per tal d'informar a les persones coordinadores o tutores de com fer la publicació al DDD dels Treballs de fi de grau (TFG) o Treballs de fi de màster (TFM).

No conformitats:

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

PR09.Col·lecció

Personal participant a l'auditoria:

Xavi Beltrán, Susana Ubach, Ana Escañuela, Eva Nueno, Adela Ramírez i Rosa Gil.

No conformitats

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

Número de la no conformitat: NC01

Requeriment legal: 8.5. Producció i provisió del servei.

Descripció: En contra del que s'especifica al C09PG21-*Procediment de gestió de la col·lecció*, a la Biblioteca d'Humanitats s'ha detectat que no s'ha realitzat inventari dels fons de lliure accés com a mínim una vegada cada tres anys, ja que el darrer inventari es va realitzar l'any 2021.

PR10.Infraestructures i pressupostos

Personal participant a l'auditoria:

Olga Cano, Jaume Tafalla, Carmen Pérez, Antonia Checa, Ana Escañuela, Núria Bosch, Gemma Munt, Héctor Vizcaíno, Cristina Andreu i Núria Casaldàliga.

Oportunitats de Millora:

OM07: A la Biblioteca d'Humanitats s'ha detectat una incidència registrada a la base de dades de gestió de locals que data de juny de 2016 i no s'ha actualitzat en els darrers tres anys. Caldria mantenir el registre actualitzat per poder realitzar un correcte seguiment.

No conformitats:

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

PR11.Tecnologies

Personal participant a l'auditoria:

Marina Carbonell, Cristina Andreu, Anna Florensa i Beatriu Piera.

No conformitats:

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

Laura Almendros, Cap de la Unitat d'Auditoria	Anna Florensa, Sotsdirectora del Servei de Biblioteques
--	--

Bellaterra, desembre de 2024

Aquest document està subjecte a una llicència d'ús Creative Commons. Es permet la reproducció total o parcial i la comunicació pública de l'obra, sempre que no sigui amb finalitats comercials, i sempre que es reconegui l'autoria de l'obra original. No es permet la creació d'obres derivades.

