

AUDITORIA INTERNA DE QUALITAT
ISO 9001:2015
Servei de Biblioteques
(Any 2025)

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 Josep Laporte	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
Biblioteca Universitària de Medicina i Infermeria de la Vall d'Hebron	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
Biblioteca de Medicina de Bellaterra	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	

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 medició	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
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									X		
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							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 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 Josep Laporte	3/11/2025 (11:00-14:00)
Biblioteca Universitària de Medicina i Infermeria de la Vall d'Hebron	3/11/2025 (11:00-14:00)
Biblioteca de Medicina de Bellaterra	05/11/2025 (11:30-13:30 i 14:30-16:00)
Unitat Tècnica i de Projectes	10/11/2025 (10:00-13:00)
Direcció del Servei de Biblioteques	10/11/2025 (14:30-16:30)

EQUIP AUDITOR

Cap d'Auditoria: Laura Almendros

Equip auditor: Sandra Flórez

RESULTATS

Durant el transcurs de l'auditoria s'ha detectat 1 no conformitat, 9 oportunitats de millora i 1 punt fort, els quals es detallen a continuació:

PR01. Planificació estratègica

Personal participant a l'auditoria:

Isabel Colmenares, Cristina Torres, Àngels Carles, Beatriu Piera, Anna Florensa, Núria Casaldàliga.

Oportunitats de Millora:

OM01 S'han identificat dues propostes d'objectius generals que no han estat aprovades per la Gerència de la Universitat. Tot i que la proposta inicial d'objectius per a l'any 2025 va ser aprovada per la Gerència, caldria aplicar aquest mateix procediment a les propostes addicionals que sorgeixin durant l'any.

No conformitats:

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

PR02. Qualitat

Personal participant a l'auditoria:

Isabel Colmenares, Cristina Torres, Àngels Carles, Beatriu Piera, Anna Florensa, Núria Casaldàliga.

Oportunitats de Millora:

OM02: A la Biblioteca Josep Laporte i a la Biblioteca Universitària de Medicina i Infermeria de la Vall d'Hebron s'han detectat unes queixes rebudes que no estaven registrades al formulari establert. En el primer cas es tractava d'una queixa rebuda a través del google business que no havia estat registrada. En el segon cas, les queixes s'havien rebut presencialment i tot i que estaven comptabilitzades a l'estadística global, no estaven registrades al formulari corresponent. Es podria valorar la conveniència de derivar els usuaris que presenten queixes de manera presencial cap als altres canals disponibles, amb l'objectiu de garantir-ne el registre i el seguiment adequat.

OM03: Caldria que el registre de queixes i felicitacions rebudes a través dels diferents canals fos accessible per a tot el personal implicat, per tal de facilitar-ne la consulta i gestió de manera compartida.

OM04: A la Biblioteca de Medicina de Bellaterra s'han proposat diverses accions de millora basades en els resultats de l'enquesta d'usuaris. Tanmateix, no s'ha deixat constància de la valoració i anàlisi dels resultats específics del centre que permetin establir una correspondència clara entre aquesta valoració i les accions proposades.

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:

Isabel Colmenares, Cristina Torres, Àngels Carles, Beatriu Piera, Maria Ontiveros, Anna Florensa, Núria Casaldàliga.

Oportunitats de Millora:

OM05: A la UTP s'ha detectat que el registre relatiu a la formació del nou personal està incomplet, ja que tot i que s'hi han incorporat algunes accions formatives, no s'hi recull la totalitat de les accions impartides.

Punts forts:

PF01: A la UTP s'ha creat una pàgina compartida a SharePoint amb el seu personal, amb un menú que permet un accés més pràctic i intuïtiu als principals apartats. Seria interessant compartir aquesta iniciativa amb la resta de Biblioteques del Servei, ja que facilita un accés més àgil a la informació compartida.

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:

Isabel Colmenares, Cristina Torres, Marta Rosat, Noemi Aznar, Àngels Carles.

No conformitats:

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

PR05.Informació

Personal participant a l'auditoria:

Isabel Colmenares, Cristina Torres, Virtudes Guzman, Marta Rosat, Joana Ferrer, Maria Ontiveros.

No conformitats:

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

PR06.Préstec

Personal participant a l'auditoria:

Isabel Colmenares, Ester Gómez, Marta Rosat, Àngels Carles.

No conformitats:

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

PR07. Formació

Personal participant a l'auditoria:

Isabel Colmenares, Cristina Torres, Virtudes Guzmán, Beatriu Piera.

Oportunitats de Millora:

OM06: S'ha detectat un cas en què una acció formativa ha estat registrada com a realitzada, tot i que no es va dur a terme perquè no va assistir cap participant. Es recomana revisar el procediment de registre de formacions per assegurar que només es considerin com a realitzades aquelles sessions que efectivament s'han dut a terme.

No conformitats:

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

PR08. Publicació

Personal participant a l'auditoria:

Virtudes Guzmán, Cristina Azorin.

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:

Isabel Colmenares, Ester Gómez, Cristina Torres, Marta Noguera, David Barri, Rosa Gil, Pilar Valcarcel, Muntxa Busquets.

Oportunitats de Millora:

OM07: Es recomana que cada Biblioteca disposi de l'informe corresponent a l'últim inventari realitzat. Es suggereix que aquest informe s'adjunti a l'objectiu o acció de millora vinculada a la realització de l'inventari, amb l'objectiu de facilitar-ne la localització i garantir una traçabilitat més completa.

OM08: Caldria analitzar la possibilitat d'adjuntar el document de sol·licitud d'alta de subscripcions periòdiques a la comanda registrada al sistema ALMA, amb l'objectiu de millorar la gestió documental, reforçar la traçabilitat i reduir la dependència del suport en paper.

No conformitats:

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

PR10. Infraestructures i pressupostos

Personal participant a l'auditoria:

Isabel Colmenares, Glòria Conesa, Cristina Torres, Marta Rosat , Marta Noguera, Anna Florensa, Núria Casaldàliga.

Oportunitats de Millora:

OM09: A la Biblioteca Universitària de Medicina i Infermeria de la Vall d'Hebron no hi ha evidència del certificat anual de manteniment de control de plagues corresponent a l'any 2024. Caldria verificar si es van realitzar les inspeccions corresponents i, en cas afirmatiu, sol·licitar el certificat al proveïdor.

No conformitats:

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

Número de la no conformitat: NC01

Requeriment legal: 7.1.4 Ambient per l'operació dels processos.

Descripció: Contràriament al que estableix el **A01PG02 – Procediment de planificació de la prestació del servei i el protocol d'emergències de la UD Vall d'Hebrón**, a la Biblioteca Universitària de Medicina i Infermeria de la Vall d'Hebrón s'ha detectat que l'últim simulacre registrat es va dur a terme el novembre de 2022. Això evidencia que no s'ha seguit la periodicitat mínima anual de simulacres prevista. En cas que existeixin impediments per al compliment del protocol, com ara directrius específiques de l'Hospital, caldria justificar documentalment la no realització dels simulacres o, si escau, actualitzar el protocol per reflectir aquesta situació.

PR11. Tecnologies

Personal participant a l'auditoria:

Àngels Carles, Beatriu Piera.

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 2024)**NC01 (any 2024) – PR09.Col·lecció**

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.*

Revisió realitzada: No s'ha trobat evidència que s'hagi realitzat un inventari complet de la Biblioteca, sinó només d'una de les plantes. Abans de tancar l'acció correctiva associada a aquesta no conformitat, seria necessari deixar constància de la planificació i/o compromís assumit per tal de completar l'inventari de la resta de plantes de la Biblioteca.

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.

