AUDITORIA INTERNA DE QUALITAT

ISO 9001:2015

Servei de Biblioteques

(Any 2026)

UAB
Universitat Autònoma de Barcelona
Unitat d'Auditoria
Vicegerència Jurídica i de Governança Institucional

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 Veterinària	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Biblioteca de Ciència i Tecnologia	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
Biblioteca de Comunicació i Hemeroteca General	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

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									
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 de Veterinària	20/10/2026 (10:00-13:30)
Biblioteca de Ciència i Tecnologia	21/10/2026 (11:30-13:30, 14:30-16:00)
Biblioteca de Comunicació i Hemeroteca General	22/10/2026 (11:30-13:30, 14:30-16:00)
Direcció del Servei de Biblioteques	27/10/2026 (9:30-14:00)

EQUIP AUDITOR

Cap d'Auditoria: Laura Almendros
Equip auditor: Núria Solé i Sandra Flórez

RESULTATS

Durant el transcurs de l'auditoria s'ha detectat 1 no conformitat menor, 5 observacions, 12 oportunitats de millora i 1 punt fort, els quals es detallen a continuació:

PR01.Planificació estratègica

Personal participant a l'auditoria:

Cristina Andreu, Montse Mallorquí, Tomàs Fabregat, Beatriu Piera, Anna Florensa, Núria Casaldàliga

Oportunitats de Millora:

OM01: Tot i que els simulacres d'emergència ja consten registrats a la base de dades de gestió de locals, es recomana valorar la incorporació d'un breu resum o nota informativa en aquest mateix registre, per exemple adjuntant o fent referència al correu d'anàlisi del simulacre, per tal de deixar evidència de la seva realització.

Observació:

OB01: No s'han obtingut evidències de la comunicació dels objectius específics de cada biblioteca a les corresponents administracions de centre.

No conformitats:

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

PR02.Qualitat

Personal participant a l'auditoria:

Cristina Andreu, Montse Mallorquí, Tomàs Fabregat, Mònica Gonzàlez, Anna Florensa, Núria Casaldàliga.

Punts forts:

PF01: Cal destacar la tasca desenvolupada en la definició i el seguiment dels objectius i les accions de millora, tant a nivell de cada biblioteca com del conjunt del Servei de Biblioteques, que posa de manifest el compromís del Servei amb la millora contínua i l'eficàcia del sistema de gestió.

Oportunitats de Millora:

OM02: A la Biblioteca de Veterinària i a la Biblioteca de Comunicació i Hemeroteca General no s'ha trobat evidència documental de l'anàlisi dels resultats de les enquestes de satisfacció dels usuaris.

Es recomana deixar constància documental de l'anàlisi realitzada, per tal de garantir-ne la traçabilitat i facilitar la identificació de possibles oportunitats de millora.

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:

Cristina Andreu, Montse Mallorquí, Tomàs Fabregat, Anna Florensa, Núria Casaldàliga.

Oportunitats de Millora:

OM03: Es recomana completar la revisió i actualització de la documentació del Servei de Biblioteques per garantir que reflecteixi l'estructura organitzativa vigent, la terminologia, la imatge corporativa institucional i el funcionament actual dels processos i activitats que s'hi desenvolupen.

Observació:

OB02: S'ha detectat que no s'ha formalitzat la designació de les persones responsables del manteniment de l'arxiu de les autoritzacions, tant en format paper com en format digital. Es recomana valorar la conveniència de formalitzar aquesta designació.

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:

Cristina Andreu, Montse Mallorquí, José Luis Copete, Mònica Gonzàlez, Olga Cano.

No conformitats:

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

PR05.Informació

Personal participant a l'auditoria:

Cristina Andreu, José Luis Copete, Montserrat Monge, Mònica Gonzàlez, Roser Giraldo.

No conformitats:

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

PR06.Préstec

Personal participant a l'auditoria:

Josep Mas, Susana Mercedes Pérez, Roser Giraldo, Marisol Neira, Miriam Ribolleda.

OM04: Atesa l'evolució i la diversificació dels serveis de préstec, es recomana revisar i actualitzar el Reglament del Servei de Biblioteques i les normatives associades, per tal que recullin la totalitat dels serveis que s'ofereixen actualment i estableixin les mesures aplicables en cas d'incompliment de les condicions d'ús, adequant-les a les característiques i particularitats de cada servei.

No conformitats:

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

PR07.Formació

Personal participant a l'auditoria:

Cristina Andreu, José Luis Copete, Montse Mallorquí, Mònica Gonzàlez, Beatriu Piera.

Oportunitats de Millora:

OM05: En relació amb els assessoraments de formació a usuaris, s'ha detectat una manca d'homogeneïtat en l'ús de les etiquetes utilitzades per classificar-los, que genera duplicitats i afecta la fiabilitat de les dades estadístiques.

Es recomana reforçar la difusió dels criteris de classificació i denominació establerts, així com recordar al personal la importància d'aplicar-los de manera uniforme i revisar les dades introduïdes, per tal de garantir la coherència i la qualitat de la informació estadística.

OM06: A la Biblioteca de Ciència i Tecnologia s'han detectat errors en les estadístiques d'alguns cursos de formació, com ara la comptabilització d'un curs anul·lat (*Coneix la biblioteca)* o el registre d'una única edició d'un curs (*Web of Science – Scopus)* quan se n'havien impartit tres. Es recomana revisar les dades introduïdes a LibCal per garantir que les estadístiques reflecteixin correctament l'activitat formativa realitzada.

OM07: S'ha detectat que quan el personal de les biblioteques accedeix a revisar els resultats de les enquestes de satisfacció dels cursos de formació, els camps de la capçalera no mostren la informació identificativa del curs. Aquesta manca de dades dificulta la traçabilitat de les respostes obtingudes, per la qual cosa es recomana revisar la configuració de l'eina o formulari per assegurar la correcta identificació.

Observacions:

OB03: A la Biblioteca de Ciència i Tecnologia s'ha detectat que no s'han realitzat enquestes per valorar la satisfacció dels usuaris a algunes de les accions formatives impartides. Es recomana la realització d'aquestes enquestes a totes les accions formatives en què estiguin previstes.

No conformitats:

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

PR08.Publicació

Personal participant a l'auditoria:

Marina García, Damià Gil, Maria Ontiveros, Sergio Calvet, Marta Jordan.

No conformitats:

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

Número de la no conformitat: NC01

Requeriment legal: 8.5.3 Propietat pertanyent als clients o proveïdors externs

Descripció: En contra del que estableix la **B08IT01. Instrucció sobre la producció científica dels grups, centres de recerca i càtedres universitàries al DDD**, a la Biblioteca de Veterinària no es disposa dels registres corresponents als acords entre la biblioteca i el grup de recerca "Wildlife Ecology and Health" pel que fa a la incorporació de la seva producció científica als dipòsits digitals de la UAB i del CSUC.

PR09.Col·lecció

Personal participant a l'auditoria:

Josep Mas, Marina García, Isàvena Opisso, Susana Mercedes Pérez, Marta Rial, Roser Giraldo, Ana Saenz, Ana Escañuela.

Oportunitats de Millora:

OM08: S'ha observat que la documentació utilitzada per deixar constància dels inventaris realitzats no segueix un format homogeni a totes les biblioteques del Servei. Així mateix, es recomana adjuntar aquesta documentació a l'acció de millora corresponent, per facilitar-ne la localització i el seguiment.

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:

Cristina Andreu, Josep Mas, Montse Mallorquí, Maria Neus Gibert, Maria Jesús Hernández, Maria Jose Castillo, Teresa Sánchez, Carolina Salvadó, Anna Florensa, Núria Casaldàliga.

Oportunitats de Millora:

OM09: Es recomana mantenir oberta l'acció de millora relativa a la incidència del sistema automatitzat del control de temperatura i humitat de la Biblioteca de Comunicació i Hemeroteca General per tal de poder realitzar el seguiment oportú.

OM10: Es recomana a la Biblioteca de Comunicació i Hemeroteca General, davant la detecció de valors de temperatura i humitat superiors als límits establerts, utilitzar la base de dades de gestió de locals per registrar els avisos d'actuació traslladats als tècnics de manteniment i fer el seguiment fins a la resolució de les incidències.

OM11: Per tal de millorar la qualitat i la traçabilitat de la informació registrada a la base de dades de gestió de locals, caldria valorar la possibilitat d'adjuntar o enllaçar documentació complementària, com per exemple informes de manteniment, informes de control de plagues, etc., associada a cada registre.

OM12: A la Biblioteca de Veterinària no es disposa dels plànols actualitzats dels espais remodelats malgrat que s'han realitzat els mesuraments de llum pertinents. Es recomana registrar aquest fet com a acció de millora per tal de fer-ne el seguiment oportú.

Observacions:

OB04: A la Biblioteca de Comunicació i Hemeroteca General s'ha detectat que no es registra el seguiment d'alguns dels manteniments preventius, com la revisió d'extintors externa i control de plagues, a la base de dades de Gestió de Locals i Adquisicions no Documentals. Caldria mantenir aquest registre obert durant tot l'any, per fer-ne el corresponent seguiment fins a la recepció del certificat anual.

OB05: A la Biblioteca de Ciència i Tecnologia no s'han pogut obtenir evidències del registre de les adquisicions no documentals a la base de dades de gestió de locals.

No conformitats:

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

PR11.Tecnologies

Personal participant a l'auditoria:
Cristina Andreu, Rosa Cabezas, Beatriu Piera.
No conformitats:
No s'han detectat no conformitats en aquest procés en el decurs de l'auditoria.

Revisió de No Conformitats d'auditories internes (any 2024 i any 2025)

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 auditoria 2025: 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.

Revisió realitzada auditoria 2026: S'ha tancat l'acció correctiva per haver finalitzat l'inventari de la Biblioteca.

NC01 (any 2025) - PR10.Infraestructures i pressupostos

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'Hebron, a la Biblioteca Universitària de Medicina i Infermeria de la Vall d'Hebron 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.

Revisió realitzada auditoria 2026: S'ha tancat l'acció correctiva per haver-se realitzat el simulacre el 24 d'abril de 2026 a la Biblioteca Universitària de Medicina i Infermeria de la Vall d'Hebron.

UAB Universitat Autònoma de Barcelona
Laura Almendros Silva
Cap d'Unitat
Unitat d'Auditoria
Vicegerència Jurídica i de Governança Institucional

Data: 2026.11.11 17:27:54 +01'00'

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.