

ZONA NORESTE
Campus de la UAB – Apt. Correus, 18.
08193 - Bellaterra (Barcelona)
Tel.: 93 567 20 08 - 93 567 20 00
Fax.: 93 567 20 01

INFORME D'AUDITORIA DEL SISTEMA DE GESTIÓ ISO 9001:2008 Renovacions I SEGUIMENTS FASE-2

EMPRESA: SERVEI DE BIBLIOTEQUES UAB
DIRECCIÓN RAÓ SOCIAL : Edifici N
CCCP – POBLACIÓ: 08193 Bellaterra
Persona de contacte – Srta. Núria Balagué (Resp. Qualitat)
Persona signa contrate us marca: Sr. Joan R. Gómez Escofet (Director)
NIF.: Q0818002H
Telèfon: 93 581 10 15
Fax: 93 581 32 19
E-mail: nuria.balague@uab.es
Observacions:

EXPEDIENT/S: EC- 0423/08

NORMA/ES: ISO 9001:2008

TIPUS D'AUDITORIA: Inicial. F-2
Renovació F-2.
Seguiment 1
X Seguiment 2

ABAST CERTIFICACIÓ (allò que ha d'aparèixer en el certificat):

Servei de biblioteques

En cas de modificació d'abast tècnic, especificar l'antic :
(seguiments, renovacions i extraordinàries)

Antic:

ADRECES dels CENTRES que s'han auditat:

Seu social:
Edifici N
08193 Bellaterra

ADRECES dels CENTRES temporals o obres que s'han auditat:

BIBLIOTEQUES: CIÈNCIES I TECNOLOGIA, MEDICINA VALL D'HEBRON
UNITAT TÈCNICA I DE PROJECTES (UTP)

En cas de modificacions de centres, especificar els que desapareixen i/o els que s'afegeixen:
(seguiments, renovacions i extraordinàries)

Desapareixen:**S'afegeixen:****TRADUCCIONS DE L'ABAST I NÚMERO DELS CERTIFICATS: NA**

IDIOMA	NÚM.	TRADUCCIÓ
Castellà		
Català		
Gallec		
Euskera		
Anglès		
Francès		
Italià		
(Altres, indicar)		

EQUIP AUDITOR

Auditor Cap : Fernando Penina Intern Applus⁺ CTC x Extern
Auditor : Intern Applus⁺ CTC Extern
Auditor : Intern Applus⁺ CTC Extern

Auditor qualificat en el Sector: Fernando Penina
Expert tècnic: Intern Applus⁺ CTC Extern
Auditor/s en qualificació: Intern Applus⁺ CTC Extern

Data/es d'auditoria: 17 i 18/03/10

Observacions:

DOCUMENTACIÓ APLICABLE

- ♦ Sistema de Certificació d'Empresa C5310101
- ♦ Norma ISO 9001:2008
- ♦ Manual de Qualitat, procediments i instruccions.
- ♦ Normes i especificacions tècniques aplicables.
- ♦ Requisits legals i reglamentaris.
- ♦ Altres

Resultat de la verificació de les dades aportades pel client en el qüestionari d'actualització de dades

NOTA: Exclusivament per a seguiments i renovacions amb només Fase-2, en inicials i renovacions amb Fase-1 la verificació es farà en Informe de Fase-1.

x OK NOK

Dades trobades que no concorden amb les detallades en el qüestionari:

Indicar quins informes d'Auditoria s'han revisat per fer aquesta Auditoria: Informe de Transferència

Inicial
X Primer Seguiment
Segon Seguiment
Extraordinària
Renovació

PARTICIPANTS I CÀRREC

NÚRIA BALAGUÉ	SOTSDIRECTORA/RESP. QUALITAT
LAURA ALMEDROS	Tècnic Superior Planificació i Diagnosi interna
MONTSERRAT MALLORQUÍ	CAP BIBLIOTECA BCT
MARTA MIQUEL	BIBLIOTECA VALL D'HEBRON
CRISTINA RODRIGUEZ	BIBLIOTECA VALL D'HEBRON
ESTHER GOMEZ	BIBLIOTECA VALL D'HEBRON
ANTERO CONTADOR	Cap Unitat d'infraestructures i manteniment

JOSÉ MARIA MARTÍNEZ	Tècnic Unitat d'infraestructures i manteniment
NURIA CASALDALIGA	CAP UTP

ACTUACIONS – NO CONFORMITATS:

SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT ISO-9001:2008	ELEMENT AVALUAT	NC MAJORS	NC MENORS	AUDITO R
SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT				
4.1 Requisits Generals (*)	SI			FP
4.2 Requisits de la documentació i els registres (*)	SI			FP
RESPONSABILITAT DE LA DIRECCIÓ				
5.1 Compromís de la Direcció (1)	SI			FP
5.2 Enfocament al client (2)	SI			FP
5.3 Política de la qualitat (*)	SI			FP
5.4 Planificació (*)	SI			FP
5.5 Responsabilitat, autoritat i comunicació (*)	SI			FP
5.6 Revisió per la Direcció (*)	SI			FP
GESTIÓ DELS RECURSOS				
6.1 Provisió de recursos (2)	NO			FP
6.2 Recursos humans (1)	NO			FP
6.3 Infraestructura (2)	SI			FP
6.4 Ambient de treball (1)	SI			FP
EXECUCIÓ DEL PRODUCTE				
7.1 Planificació de l'execució del producte (2)	SI			FP
7.2 Processos relacionats amb el client (2)	SI			FP
7.3 Disseny i desenvolupament (1)	NA			FP
7.4 Compres (1)	SI			FP
7.5.1 Control producció i prestació servei (*)	SI			FP
7.5.2 Validació processos producció i prestació Servei (2)	NA			
7.5.3 Identificació i rastreabilitat (1)	SI			FP
7.5.4 Propietat del client (1)	SI			FP
7.5.5 Preservació del producte (2)	SI			FP
7.6 Control dispositius seguiment i mesura (1)	NA			FP
MESURA, ANÀLISI I MILLORA				
8.1 Generalitats (1)	SI			FP
8.2.1 Satisfacció Client (*)	SI			FP
8.2.2 Auditoria Interna (*)	SI			FP
8.2.3 Seguiment i mesura processos (*)	SI			FP
8.2.4 Seguiment i mesura producte (*)	SI			FP
8.3 Control del producte No Conforme (*)	SI			FP
8.4 Anàlisi de dades (*)	SI			FP
8.5.1 Millora contínua (*)	SI			FP
8.5.2 Accions correctores (*)	SI			FP
8.5.3 Accions preventives (*)	SI			FP
Altres:				
Ús de la marca Applus+ (*)	SI			FP
TOTAL NO CONFORMITATS		0	0	

(*) Han d'auditar-se sempre, (1) en el 1r seguiment, (2) en el 2n. En inicials i renovacions, tots.

NO S'HA DETECTAT NO CONFORMITATS

NÚM. NC	DESCRIPCIÓ DE LA NO CONFORMITAT	CATEGORI A	APARTAT/S de la NORMA	DOCUMENT DE L'EMPRESA

(Per a la resposta de la desviació i la presentació de l'acció correctiva, utilitzar el format del Sistema de Gestió de l'Organització i adjuntar-hi les evidències oportunes).

L'Auditor Cap verificarà i tancarà o deixarà pendent de seguiment la No Conformitat anotant-ho en el mateix format de la No Conformitat de l'Organització, i si es tracta d'inicials o renovacions, a més en el registre d'estat de No Conformitats que es presenta a la Comissió (NOTA: També pot utilitzar-se el format de No Conformitats de sempre, així com pot anotar-se a l'apartat d'observacions de l'índex de documents dels expedients l'estat de la No Conformitats).

Observacions:

VALORACIÓ DEL SISTEMA DE QUALITAT DE L'ORGANITZACIÓ

JUDICI DE L'EQUIP AUDITOR

1. PUNTS FORTS

1. S'evidencien nous recursos i millores a les biblioteques per millorar el servei; per exemple, pantalles amb lupa per usuaris amb problemes de visió, armaris per carregar portàtils, espais més il·luminats, cabines, ... També s'evidencien millores en els préstecs interbibliotecaris (indicadors de temps de recepció i tramesa)
2. S'evidencia la valoració i, en la majoria de casos, implantació de les opcions de millora de l'auditoria anterior
3. Els cursos de formació de com consultar les bases documentals (veure OM n° 6) ; també a la web mitjançant vídeos

2. OPORTUNITATS DE MILLORA

1. Es recomana exposar més la Política de Qualitat del servei de Biblioteques; per exemple, a la carta de serveis; a la web, explícitament
2. Seria recomanable registrar la conformitat del nivell de soroll a la "sala de silenci" de la BCT (biblioteca de ciència i tecnologia) durant les "rondes" que es fan per comprovar-ho
3. A la BCT seria recomanable augmentar l'espai de "silenci"
4. Es recomana quantificar el temps de resposta de resolució d'incidències de manteniment amb categoria "urgent"
5. Es recomana demanar dades al Servei d'informàtica relatives al n° d'incidències, tipologia i temps de resolució; per exemple, relatives a problemes de wifi
6. Insistir en l'acció de millora de comunicació als usuaris dels cursos de formació del serveis que ofereixen les biblioteques i com consultar les bases documentals
7. Es recomana detallar més la instrucció de gestió d'incidències de manteniment, bàsicament en el què es refereix a comunicacions : persones implicades en l'obertura ("slipi") i el tancament i com es comunica

3. AUDITORIES INTERNES

Es van realitzar el mes de d'octubre 2010 per auditores internes qualificades. Es considera un punt fort del sistema de qualitat

4. REVISIÓ DEL SISTEMA (Valoració de la seva idoneïtat durant tot el cicle per a renovacions)

Es fa una revisió anual del sistema (01-03-11). Va contemplar tots els punts d'informació de la norma de referència. Es considera un punt fort del sistema de qualitat

5. VALORACIÓ GENERAL DE L'EFICÀCIA DEL SISTEMA

El sistema de qualitat és suficient per a identificar millores que facin possible la millora continua i com a conseqüència la satisfacció del client. Cada any s'evidencia millores significatives per oferir un servei òptim a l'usuari.

6. VALORACIÓ SOBRE LA COHERÈNCIA ENTRE OBJECTIUS I RESULTATS (renovacions)

NA

7. AVALUACIÓ DE L'ACOMPLIMENT DEL SISTEMA DURANT TOT EL CICLE (renovacions)

NA
8. RECLAMACIONS DE CLIENTS (Valoració del cycle completo per a renovacions)
Tractades satisfactòriament
9 ESTAT DE LES NO CONFORMITATS OBERTES EN AUDITORIES ANTERIORS (seguiments, extraordinàries i renovacions)
NA
10 ÚS DE LA MARCA
No es detecta cap mal ús

REUNIÓ FINAL

- 1 L'Empresa es quedarà amb la còpia d'aquest Informe.
- 2 Les No Conformitats han estat aclarides i enteses.
- 3 Tenint en compte les No Conformitats constatades i indicades en aquest Informe, l'Empresa es compromet a presentar al Centre de Certificació Applus⁺ CTC en 30 dies hàbils a partir de la data, un Informe on s'indiqui en cada No Conformitat l'acció correctora proposada i la data prevista per a la seva resolució. Aquest termini resta supeditat a la data de caducitat del certificat en cas de renovacions.
- 4 L'Equip Auditor informa que aquesta Auditoria s'ha fet en base a un mostreig i, per tant, poden existir altres No Conformitats no identificades en aquest Informe.
- 5 Les No Conformitats es refereixen a incompliments dels requisits de la Norma aplicable, o dels documents del Sistema de Gestió de Qualitat de l'Empresa.

Data: 18-03-11

El Representant de l'Organització:

Nom: Srta. Núria Balagué

L'Equip Auditor:

Nom: Sr. Fernando Penina

Centre de Certificació Applus⁺ CTC



Certification
Technological Center

(L'Informe d'Auditoria es lliurarà signat per les dues parts. Si no és possible el lliurament de l'Informe al final de l'Auditoria, s'enviarà per correu electrònic o fax, sol·licitant acusament de rebuda al mateix, el qual s'adjuntarà a l'Informe)