



**Universitat Autònoma
de Barcelona**

La gestió de la qualitat al SERVEI DE BIBLIOTEQUES

UNIVERSITAT AUTÒNOMA DE BARCELONA

nuria.balague@uab.es

Abril 2012

SERVEI DE BIBLIOTEQUES

DADES GENERALS

Serveis centrals

Direcció, Unitat Tècnica i de Projectes

Biblioteques

Campus de Bellaterra (7)

Campus de Sabadell (1)

Unitats Docents als Hospitals (4)

SERVEI DE BIBLIOTEQUES

Locals de biblioteca	12
Nombre de metres quadrats	35.482
Nombre de places	4.771
Metres lineals prestatgeries	60.197

DADES 2011

SERVEI DE BIBLIOTEQUES

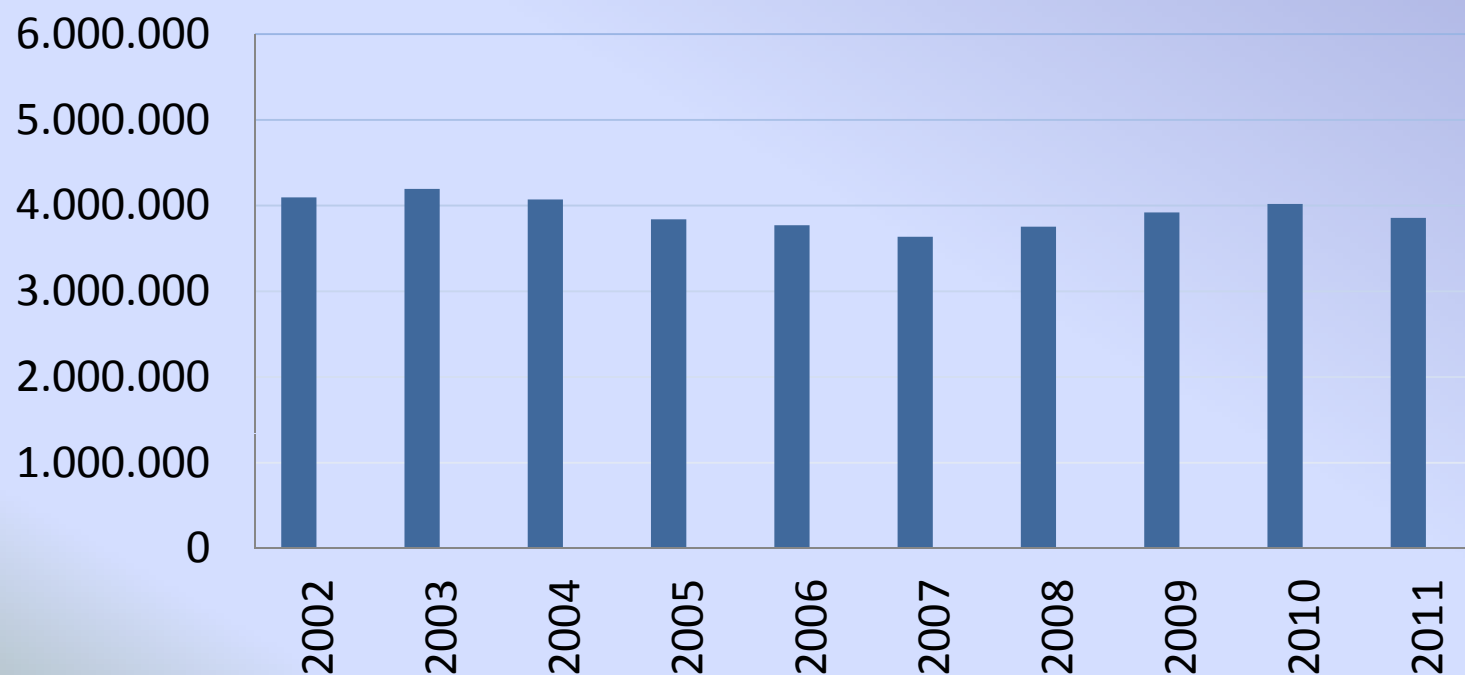
Monografies	1.179.371
Col·leccions de revistes	62.945
Col·leccions de revistes en curs	24.463
Revistes electròniques	17.532
Material no llibre	186.483

DADES 2011

SERVEI DE BIBLIOTEQUES

USUARIS 2011

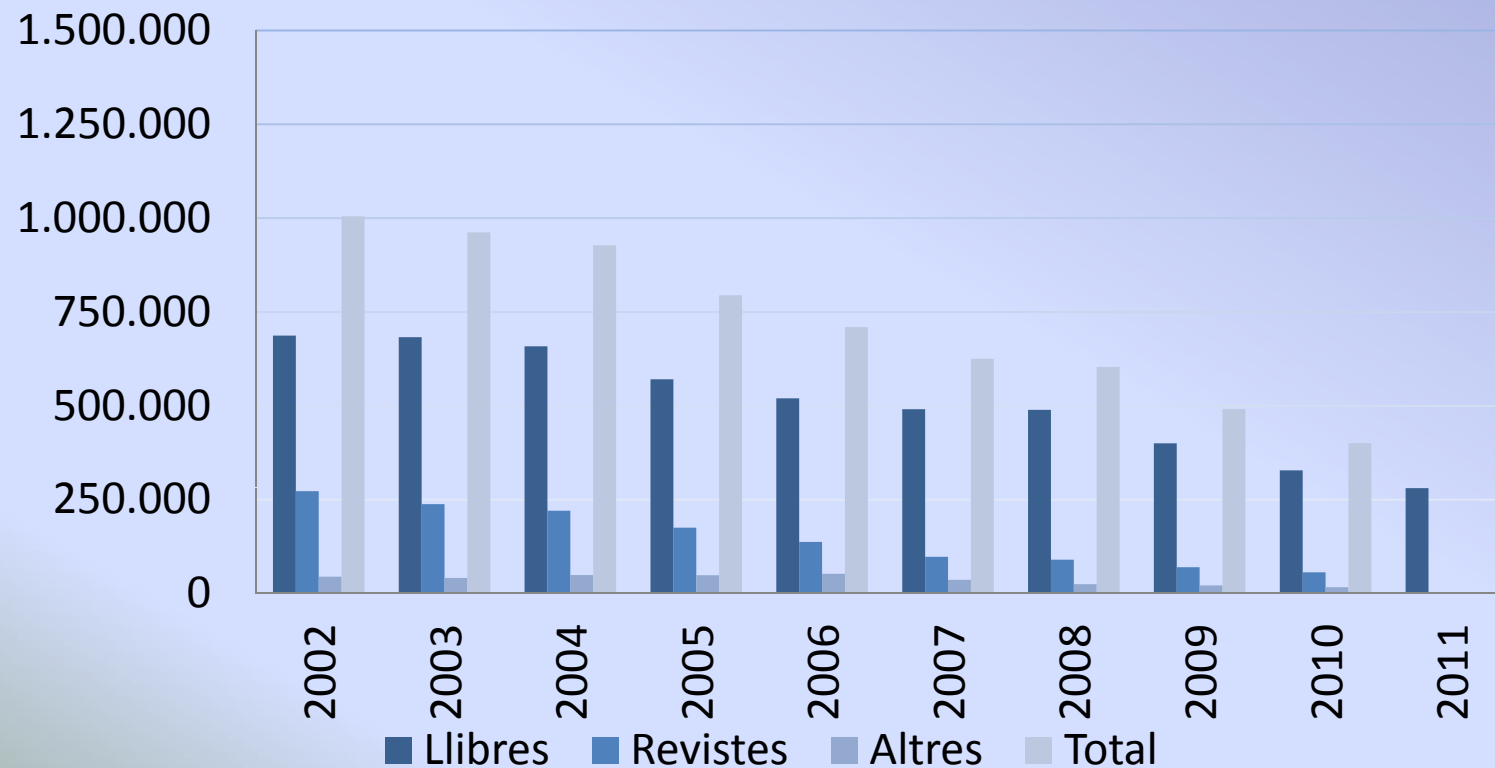
3.856.912



SERVEI DE BIBLIOTEQUES

CONSULTES 2011

333.612



SERVEI DE BIBLIOTECQUES

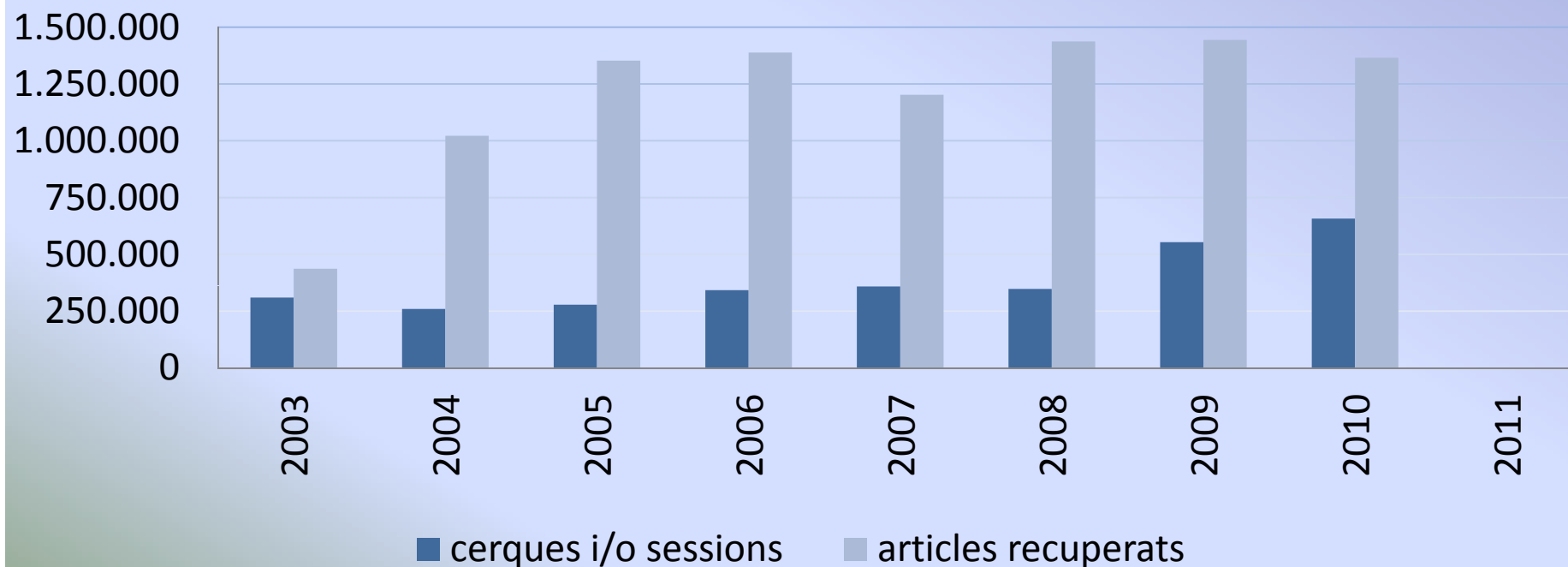
CONSULTES BIBLIOTECA DIGITAL (2010)

Cerques i/o sessions

657.450

articles recuperats

1.365.257



SERVEI DE BIBLIOTEQUES

PRÉSTECs 2011

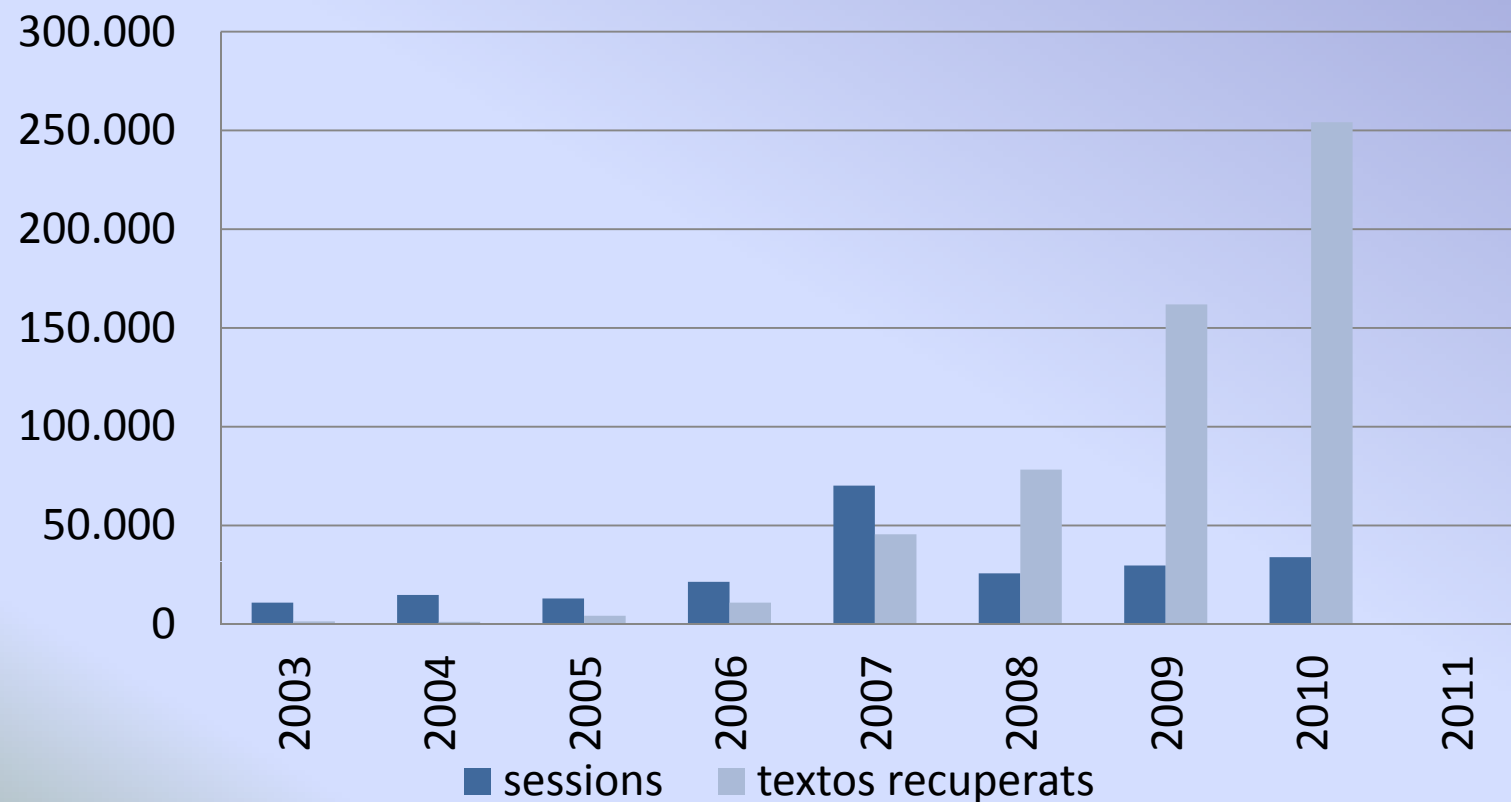
506.792



SERVEI DE BIBLIOTEQUES

CONSULTA LLIBRES DIGITALS 2010

254.133



SERVEI DE BIBLIOTEQUES

RECURSOS HUMANS

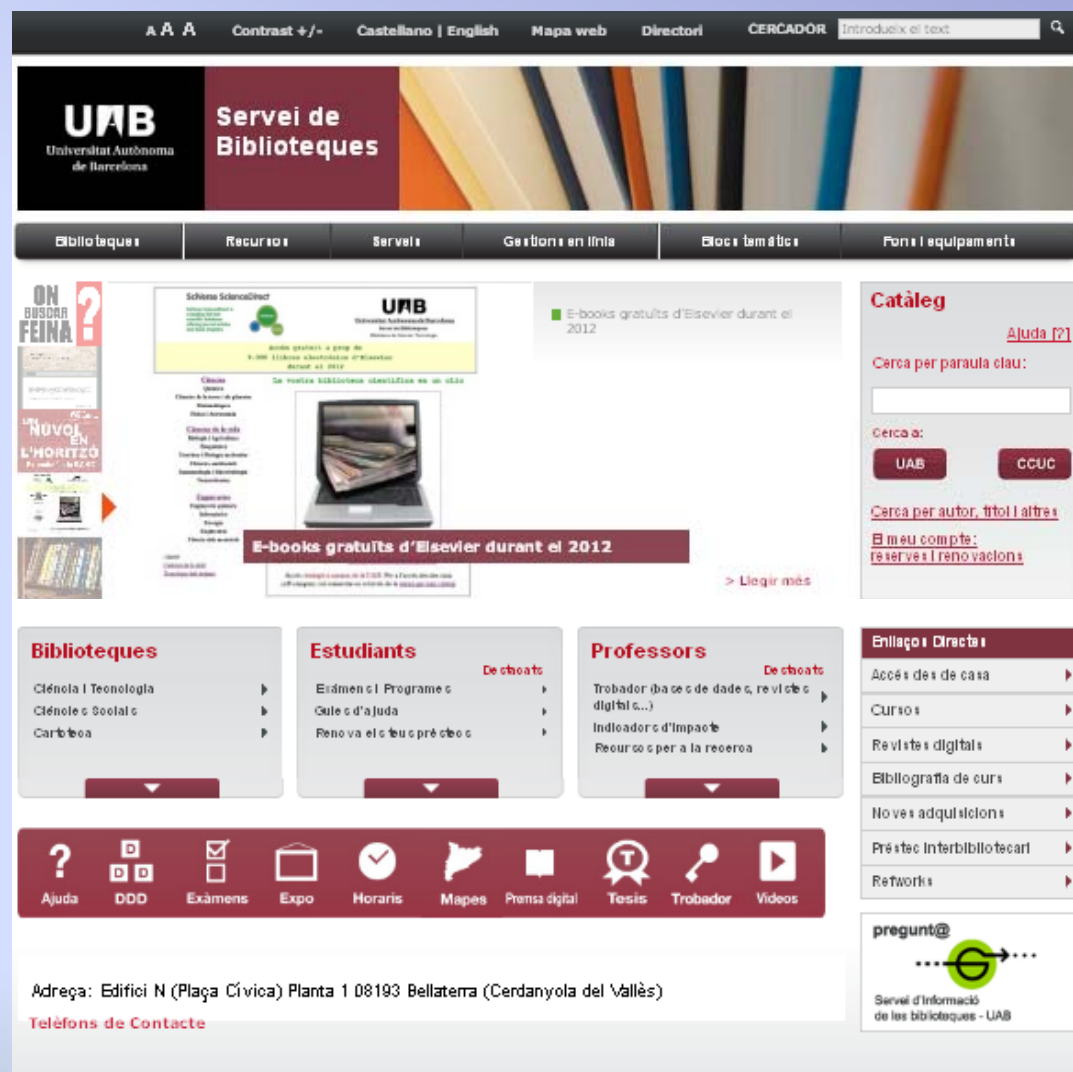
Grup A	10
Grup B	66
Grups C	61
Grups D	5
LG4	20
Laborals (altres grups)	3
TOTAL	165

UAB Libraries quality journey

	1990	2	4	6	8	2000	2	4	6	8	2010	12
European projects												
Quality groups												
ISO 9000 quality system certification												
AQU evaluation												
ANECA Quality Certification												

SERVEI DE BIBLIOTECQUES

<http://www.uab.cat/biblioteques>



The screenshot displays the UAB Library Service website. At the top, a navigation bar includes links for 'A A A', 'Contrast +/-', 'Castellano | English', 'Mapa web', 'Directori', and 'CERCADOR' with a search input field. Below this is a banner for 'UAB Universitat Autònoma de Barcelona Servei de Biblioteques' featuring a bookshelf image. A horizontal menu lists 'Biblioteques', 'Recursos', 'Serveis', 'Gestions en línia', 'Els nostres àmbits', and 'Fons i equipaments'. The main content area is divided into several sections: a left sidebar with 'ON BUSCAR FEINA?', a central 'E-books gratuïts d'Elservier durant el 2012' announcement, and a right sidebar with a 'Catàleg' search section. Below these are three columns for 'Biblioteques', 'Estudiants', and 'Professors', each with a list of services. A bottom navigation bar contains icons for 'Ajuda', 'DDD', 'Exàmens', 'Expo', 'Horaris', 'Mapes', 'Prensa digital', 'Tesis', 'Trobador', and 'Videos'. The footer provides the address 'Adreça: Edifici N (Plaça Cívica) Planta 1 08193 Bellaterra (Cerdanyola del Vallès)', contact information 'Telèfons de Contacte', and a 'pregunt@' email link.

UAB
Universitat Autònoma de Barcelona

Servei de Biblioteques

Biblioteques | **Recursos** | **Serveis** | **Gestions en línia** | **Els nostres àmbits** | **Fons i equipaments**

ON BUSCAR FEINA?

E-books gratuïts d'Elservier durant el 2012

Catàleg

Biblioteques

- Clínica i Tecnologia
- Clínica i Socials
- Cartoteca

Estudiants

- Exàmens i Programes
- Gule d'ajuda
- Renova els teus préstecs

Professors

- Trobador (base de dades, revistes digitals...)
- Indicador d'impacte
- Recursos per a la recerca

Enllaços Directes

- Accés des de casa
- Cursos
- Revistes digitals
- Bibliografia de curs
- Noves adquisicions
- Préstec interbibliotecari
- Networks

Ajuda | **DDD** | **Exàmens** | **Expo** | **Horaris** | **Mapes** | **Prensa digital** | **Tesis** | **Trobador** | **Videos**

Adreça: Edifici N (Plaça Cívica) Planta 1 08193 Bellaterra (Cerdanyola del Vallès)

Telèfons de Contacte

pregunt@

Servei d'Informació de les biblioteques - UAB

SERVEI DE BIBLIOTEQUES

Compromisos

- Resolem de manera personalitzada les consultes del taulell, per correu electrònic o per telèfon. En el servei Pregunt@ donem resposta en un termini màxim de dos dies laborables
- Oferim uns horaris d'obertura amplis
- Procurem que sigui possible l'accés a la bibliografia bàsica que ha estat facilitada pel professorat
- Informem mensualment de les noves adquisicions al nostre web
- Posem a la vostra disposició els documents de biblioteques d'altres campus (Bellaterra, Sabadell o unitats docents hospitalàries) que ens demaneu
- Oferim sessions d'introducció a l'ús de la biblioteca i a l'ús de les eines i dels recursos d'informació especialitzats
- Aconseguiu el material que ens hàgiu sol·licitat per préstec interbibliotecari: a biblioteques universitàries catalanes en quatre dies de mitjana, i d'altres biblioteques d'arreu del món en una mitjana de deu dies
- Avisem dels canvis i de les novetats programades en la prestació dels serveis mitjançant cartells i a partir del web, amb una antelació mínima de cinc dies
- Mantenim el nostre web actualitzat
- Informem diàriament, per correu electrònic, de la rebuda dels documents que ens hàgiu sol·licitat

Aquests i altres compromisos de servei, i els resultats de tots els indicadors que els mesuren, són consultables al nostre web:

www.uab.cat/biblioteques/serveis

Com contactar?

Biblioteca de Ciència i Tecnologia
Tel. 93 581 19 06 bib.ciencia.tecnologia@uab.cat
Biblioteca de Ciències Socials
Tel. 93 581 18 01 bib.socials@uab.cat
Biblioteca de Ciències Socials – Centre de Documentació Europea
Tel. 93 581 16 81 ce.doc.europea@uab.cat
Biblioteca de Comunicació i Hemeroteca General
Tel. 93 581 40 04 bib.comunicacio@uab.cat
Biblioteca d'Humanitats
Tel. 93 581 29 92 bib.humanitats@uab.cat
Biblioteca de Medicina. Bellaterra
Tel. 93 581 19 18 bib.medicina@uab.cat
Biblioteca de l'Hospital Universitari Germans Trias i Pujol
Tel. 93 497 88 99 bib.hugtip@uab.cat
Biblioteca Universitària de Medicina i d'Infermeria de la Vall d'Hebron
Tel. 93 428 50 12 bib.vhebron@uab.cat
Biblioteca Campus Universitari Mar
Tel. 93 316 35 31 bib.mar@uab.cat
Fundació Biblioteca Josep Laporte
Tel. 93 433 50 40 sod.fbjl@uab.cat
Biblioteca Universitària de Sabadell
Tel. 93 728 77 01 bib.sabadell@uab.cat
Biblioteca de Veterinària
Tel. 93 581 15 49 bib.veterinaria@uab.cat
Cartoteca General
Tel. 93 581 20 45 cartoteca@uab.cat
Servei de Biblioteques de la UAB
Tel. 93 581 10 15 s.biblioteques@uab.cat
www.uab.cat/bib



CARTA DE SERVEIS

Edició: Setembre 2010



UBB
Servei de
Biblioteques
www.uab.cat/bib/

PREGUNT@



SERVEI D'INFORMACIÓ DE
LES BIBLIOTEQUES - UAB
www.uab.cat/bib/pregunta

SERVEI DE BIBLIOTEQUES

Compromisos

- Respondemos de manera personalizada las consultas en el mostrador, por correo electrónico y por teléfono. En el servicio Pregunt@ damos respuesta en un plazo máximo de dos días laborables
- Ofrecemos unos horarios de apertura amplios
- Procuramos que sea posible el acceso a la bibliografía básica que ha sido facilitada por el profesorado
- Informamos mensualmente de las nuevas adquisiciones en nuestra web
- Ponemos a vuestra disposición los documentos de bibliotecas de otros campus (Bellaterra, Sabadell o unidades docentes hospitalarias) que nos solicitéis
- Ofrecemos sesiones de introducción en el uso de la biblioteca y en el uso de herramientas y recursos de información especializados
- Conseguimos el material que nos habéis solicitado por préstamo interbibliotecario: de bibliotecas universitarias catalanas en cuatro días de media, y de otras bibliotecas del resto del mundo en una media de diez días.
- Avisamos de los cambios y de las novedades programadas en la prestación de los servicios mediante carteles y en la web, con una antelación mínima de cinco días
- Mantenemos nuestra web actualizada
- Informamos diariamente, por correo electrónico, de la recepción de los documentos que nos solicitáis

Estos y otros compromisos de servicios, y los resultados de todos los indicadores se pueden consultar en nuestra web:

www.uab.es/biblioteques/servicios

¿Cómo contactar?

Biblioteca de Ciència i Tecnologia

Tel. 93 581 19 06 bib.ciencia.tecnologia@uab.cat

Biblioteca de Ciències Socials

Tel. 93 581 18 01 bib.socials@uab.cat

Biblioteca de Ciències Socials–

Centre de Documentació Europea

Tel. 93 581 16 81 ce.doc.europea@uab.cat

Biblioteca de Comunicació i Hemeroteca General

Tel. 93 581 40 04 bib.comunicacio@uab.cat

Biblioteca d'Humanitats

Tel. 93 581 29 92 bib.humanitats@uab.cat

Biblioteca de Medicina. Bellaterra

Tel. 93 581 19 18 bib.medicina@uab.cat

Biblioteca de l'Hospital Universitari

Germans Trias i Pujol

Tel. 93 497 88 99 bib.hugtip@uab.cat

Biblioteca Universitària de Medicina

i d'Infermeria de la Vall d'Hebron

Tel. 93 428 50 12 bib.vhebron@uab.cat

Biblioteca Campus Universitari Mar

Tel. 93 316 35 31 bib.mar@uab.cat

Fundació Biblioteca Josep Laporte

Tel. 93 433 50 40 sod.fbjl@uab.cat

Biblioteca Universitària de Sabadell

Tel. 93 728 77 01 bib.sabadell@uab.cat

Biblioteca de Veterinària

Tel. 93 581 15 49 bib.veterinaria@uab.cat

Cartoteca General

Tel. 93 581 20 45 cartoteca@uab.cat

Servei de Biblioteques de la UAB

Tel. 93 581 10 15 s.biblioteques@uab.cat

www.uab.cat/bib/



CARTA DE SERVICIOS

Edición: Septiembre 2010



UAB
Servei de
Biblioteques
www.uab.cat/bib/

PREGUNT@



SERVEI DE BIBLIOTEQUES

Commitments

- We answer all queries about library services and resources in a personalized way either at the counter, by e-mail or by phone. At Pregunt@, we answer your queries within two working days
- We offer extensive opening hours
- We guarantee access to the basic bibliography facilitated by the academic staff
- We give monthly updates about new acquisitions on our website.
- We provide access to documents from libraries on other campuses (Bellaterra, Sabadell or hospital teaching units) on request.
- We offer introductory sessions on the use of the library and the use of tools and resources on specialized information
- We provide material requested through interlibrary loans from external libraries within an average of four days, from any Catalan University Library, and after an average of ten days from other libraries around the world
- We give notifications on programmed changes and news by means of posters and/or on the website, at least five days in advance.
- We keep our website updated
- We give daily notifications, via e-mail, on requested documents that we've received

Our compliance with all commitments can be reviewed using a series of indicators that are used to measure it, and which can be found on our website:

www.uab.cat/libraries/services

How to contact us

Biblioteca de Ciència i Tecnologia
Tel. 93 581 19 06 bib.ciencia.tecnologia@uab.cat

Biblioteca de Ciències Socials
Tel. 93 581 18 01 bib.socials@uab.cat

**Biblioteca de Ciències Socials–
Centre de Documentació Europea**
Tel. 93 581 16 81 ce.doc.europea@uab.cat

Biblioteca de Comunicació i Hemeroteca General
Tel. 93 581 40 04 bib.comunicacio@uab.cat

Biblioteca d'Humanitats
Tel. 93 581 29 92 bib.humanitats@uab.cat

Biblioteca de Medicina. Bellaterra
Tel. 93 581 19 18 bib.medicina@uab.cat

**Biblioteca de l'Hospital Universitari
Germans Trias i Pujol**
Tel. 93 497 88 99 bib.hugtip@uab.cat

**Biblioteca Universitària de Medicina
i d'Infermeria de la Vall d'Hebron**
Tel. 93 428 50 12 bib.vhebron@uab.cat

Biblioteca Campus Universitari Mar
Tel. 93 316 35 31 bib.mar@uab.cat

Fundació Biblioteca Josep Laporte
Tel. 93 433 50 40 sod.fbjl@uab.cat

Biblioteca Universitària de Sabadell
Tel. 93 728 77 01 bib.sabadell@uab.cat

Biblioteca de Veterinària
Tel. 93 581 15 49 bib.veterinaria@uab.cat

Cartoteca General
Tel. 93 581 20 45 cartoteca@uab.cat

Servei de Biblioteques de la UAB
Tel. 93 581 10 15 s.biblioteques@uab.cat
www.uab.cat/bib



SERVICE CHARTER



PLA ESTRATÈGIC 2011-2014

MISSIÓ

La missió del Servei de Biblioteques és proporcionar recursos informatius i serveis de màxima qualitat en funció dels objectius d'excel·lència de la UAB en l'educació, la recerca, la innovació i la transferència de coneixement.

VISIÓ

Les biblioteques de la UAB són el millor aliat digital per a l'assoliment dels objectius d'excel·lència de la UAB en l'educació, la recerca, la innovació i la transferència de coneixement.

PLA ESTRATÈGIC 2011-2014

VALORS

Orientació a l'usuari

La satisfacció de les necessitats i expectatives dels nostres usuaris és l'eix central de les nostres activitats.

Millora continuada

Innovació i cerca sistemàtica de la millora de l'eficiència i l'eficàcia.

L'excel·lència l'assolim amb el treball en equip i la cooperació bibliotecària.

Usuaris

Personalització de l'atenció i dels serveis

Simplificació de l'accés a la informació

Comunicació i visibilitat dels serveis

Escolta activa de les seves necessitats

Aliances

Creació de sinèrgies institucionals

Cooperació per a la sostenibilitat dels recursos

Treball en **col·laboració** amb agents externs

Rendició de comptes a la societat

EIXOS ESTRATÈGICS

Infraestructures

Espais i equipaments adaptats a les necessitats diverses

Actualització i innovació tecnològica

Gestió

Qualitat i millora continuada

Equip humà ben preparat

Optimització dels processos i de la comunicació

PLA ESTRATÈGIC 2011-2014

USUARIS

1. Innovar i comunicar els serveis, d'acord amb les necessitats de les diferents tipologies d'usuaris

OBJECTIUS

1.1. Emprar canals de comunicació adequats per a cada tipus d'usuaris, tant presencials com en línia

1.2. Posicionar el Servei de Biblioteques com el millor aliat digital, destacant-ne la fiabilitat, disponibilitat i visió àmplia de les necessitats dels usuaris

1.3. Donar suport a les polítiques d'accés obert de la UAB i facilitar la publicació en els dipòsits digitals

1.4. Oferir formació a mida, tant presencial com virtual

1.5. Millorar l'oferta de serveis i gestions en línia

PLA ESTRATÈGIC 2011-2014

INFRAESTRUCTURES

2. Repensar els espais actuals i adaptar-los als nous usos derivats del nou entorn educatiu

OBJECTIUS

2.1. Adequar els espais a les necessitats derivades de les metodologies d'aprenentatge

2.2. Col·laborar amb la Universitat en la creació del Centre Gestor del Coneixement en Ciència i Tecnologia (Biblioteca de Ciència i Tecnologia)

2.3. Avaluar els usos de les col·leccions

PLA ESTRATÈGIC 2011-2014

ALIANCES

3. Potenciar aliances externes i internes per aconseguir recursos i millorar els serveis

OBJECTIUS

3.1. Establir un mapa d'aliances

3.2. Dur a terme projectes conjunts amb altres àmbits de la UAB i avaluar-ne periòdicament els resultats

3.3. Elaborar un programa de patrocini

PLA ESTRATÈGIC 2011-2014

GESTIÓ

4. Fer evolucionar l'organització i l'equip, per tal d'afrontar els reptes derivats del paper canviant del Servei de Biblioteques en relació amb els seus usuaris

OBJECTIUS

4.1. Desplegar el nou model organitzatiu

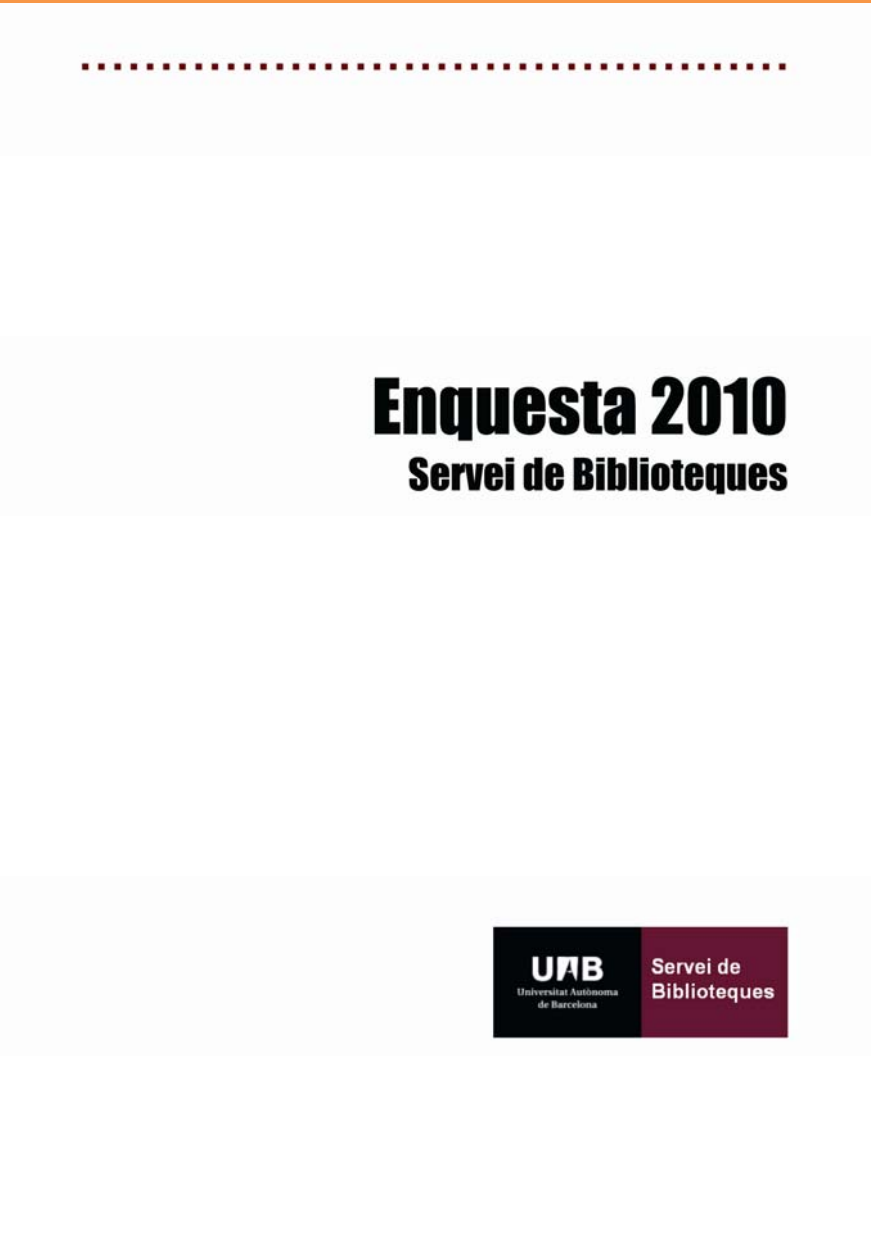
4.2. Millorar circuits i processos

4.3. Formar el personal en les competències necessàries per assolir els objectius estratègics

4.4. Donar visibilitat a les actuacions i als resultats del Servei de Biblioteques

SERVEI DE BIBLIOTECQUES

Enquesta satisfacció usuaris 2010



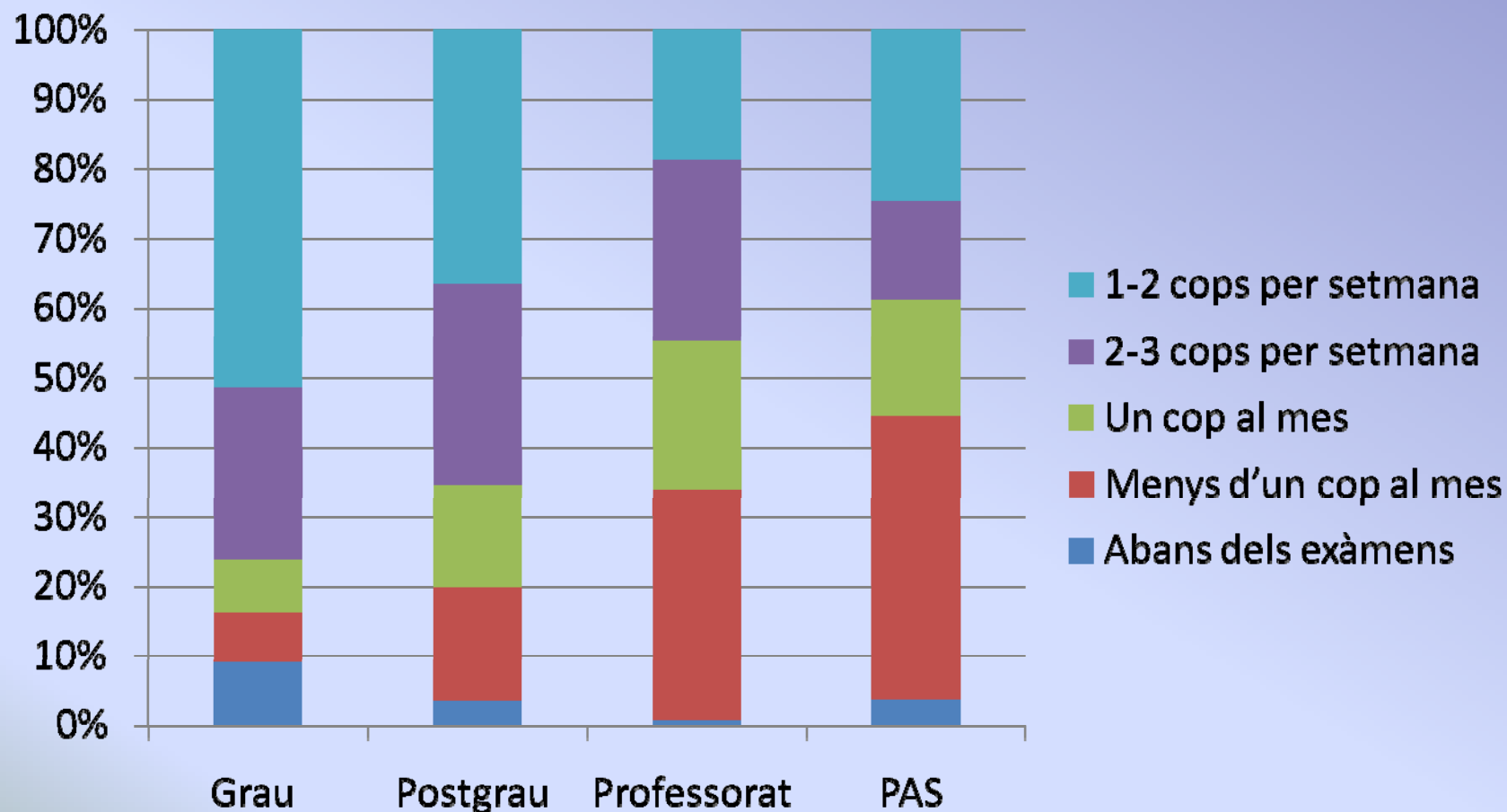
The image shows the cover of a survey report. It has a white background with a light blue border on the left and right sides. At the top, there is a horizontal line of small red dots. The title 'Enquesta 2010' is in large, bold, black font, with 'Servei de Biblioteques' in a smaller, bold, black font below it. At the bottom right, there is a logo for UAB (Universitat Autònoma de Barcelona) and the text 'Servei de Biblioteques'.

Enquesta 2010

Servei de Biblioteques

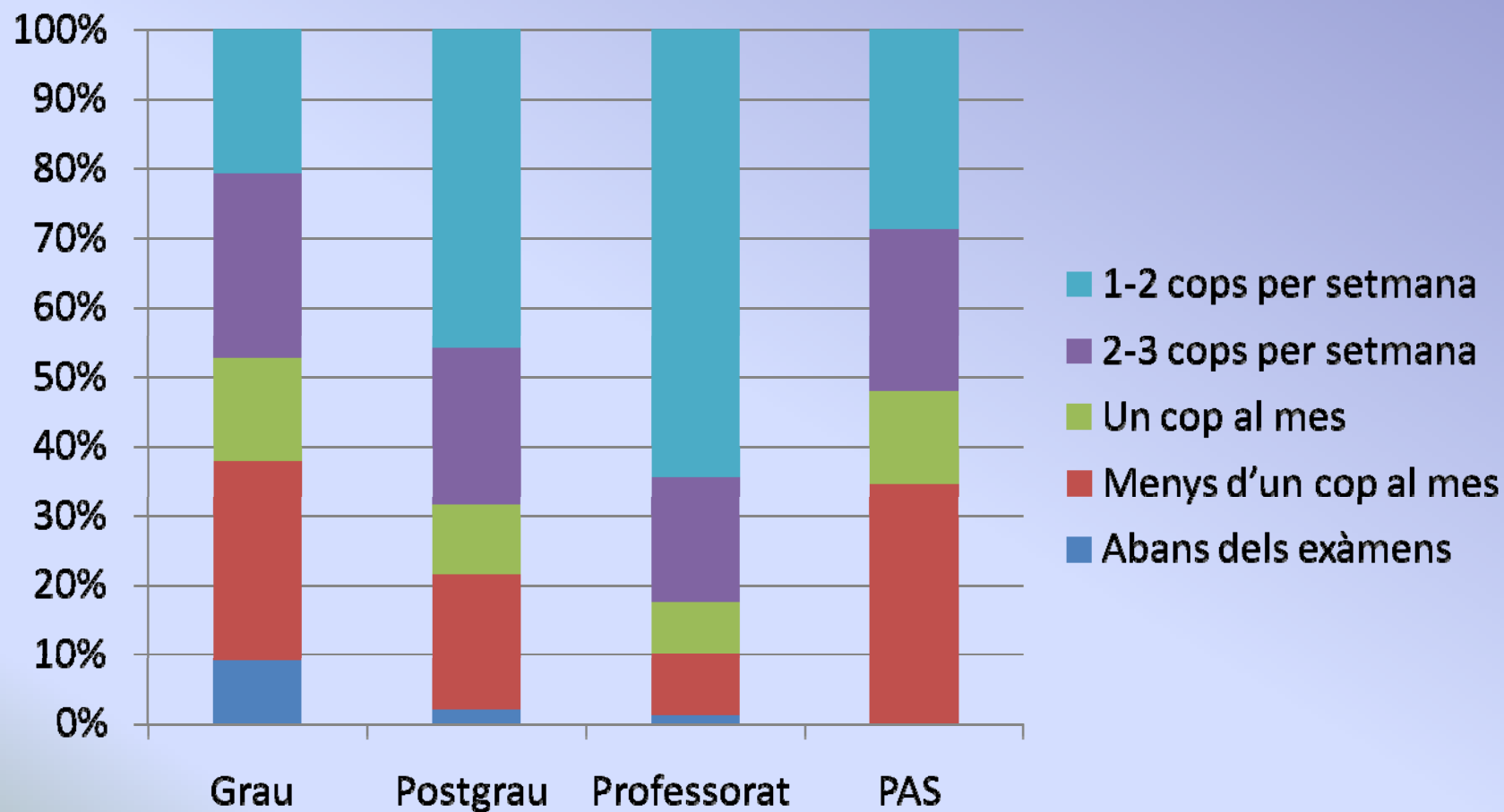
ENQUESTA SATISFACCIÓ USUARIS 2010

Ús de la biblioteca PRESENCIAL



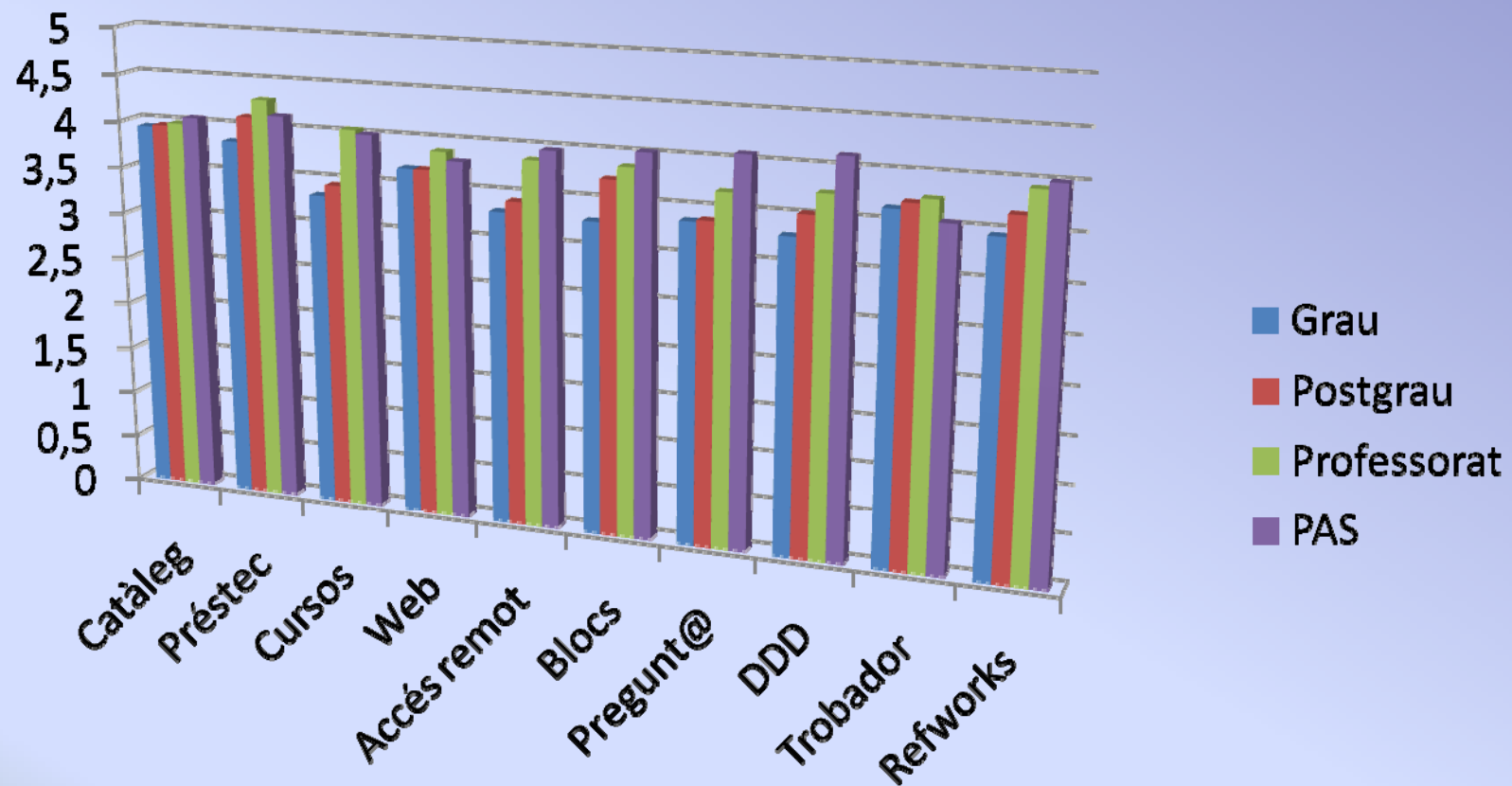
ENQUESTA SATISFACCIÓ USUARIS 2010

Ús de la biblioteca VIRTUAL



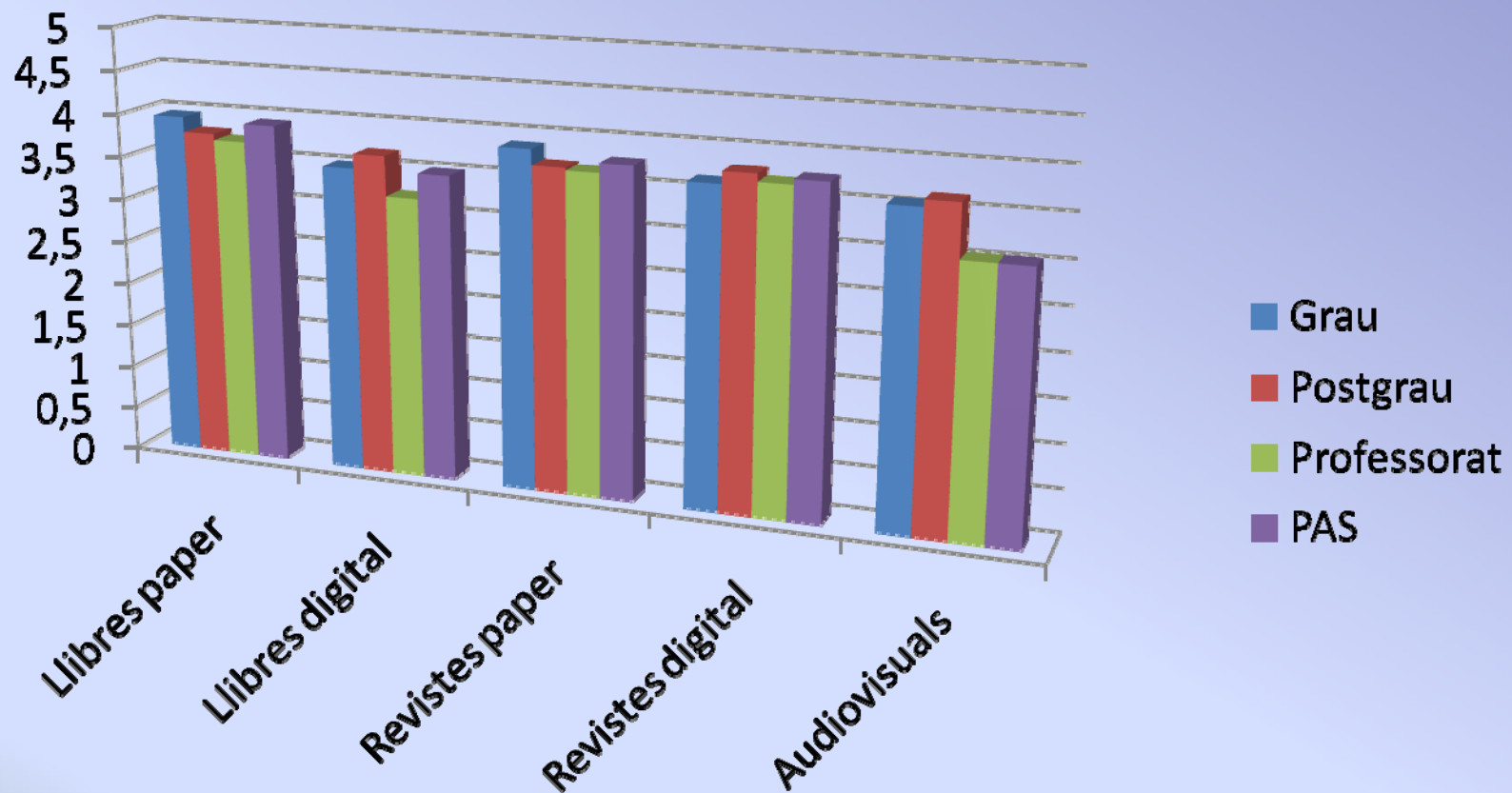
ENQUESTA SATISFACCIÓ USUARIS 2010

Valoració dels serveis



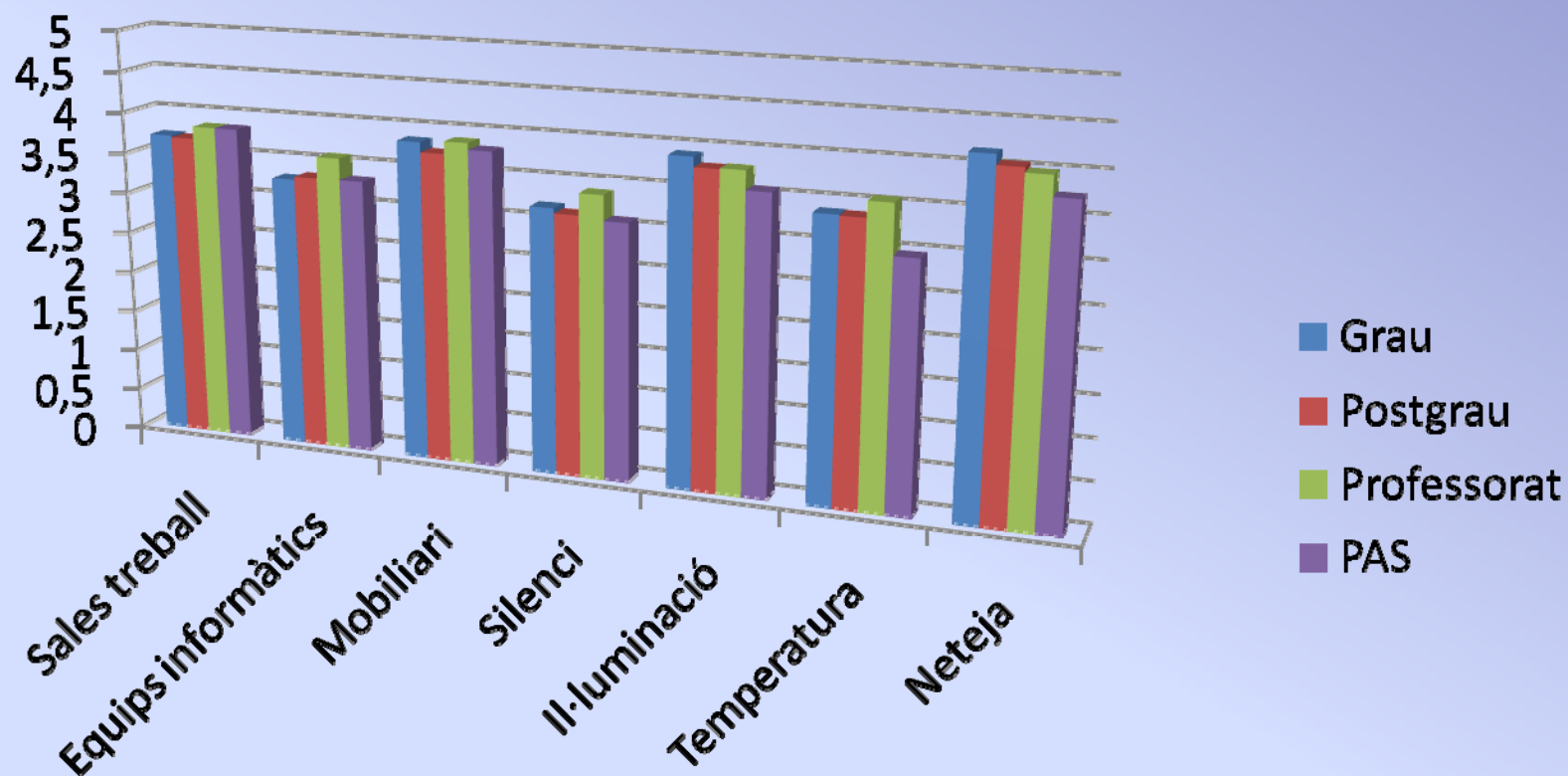
ENQUESTA SATISFACCIÓ USUARIS 2010

Valoració dels fons



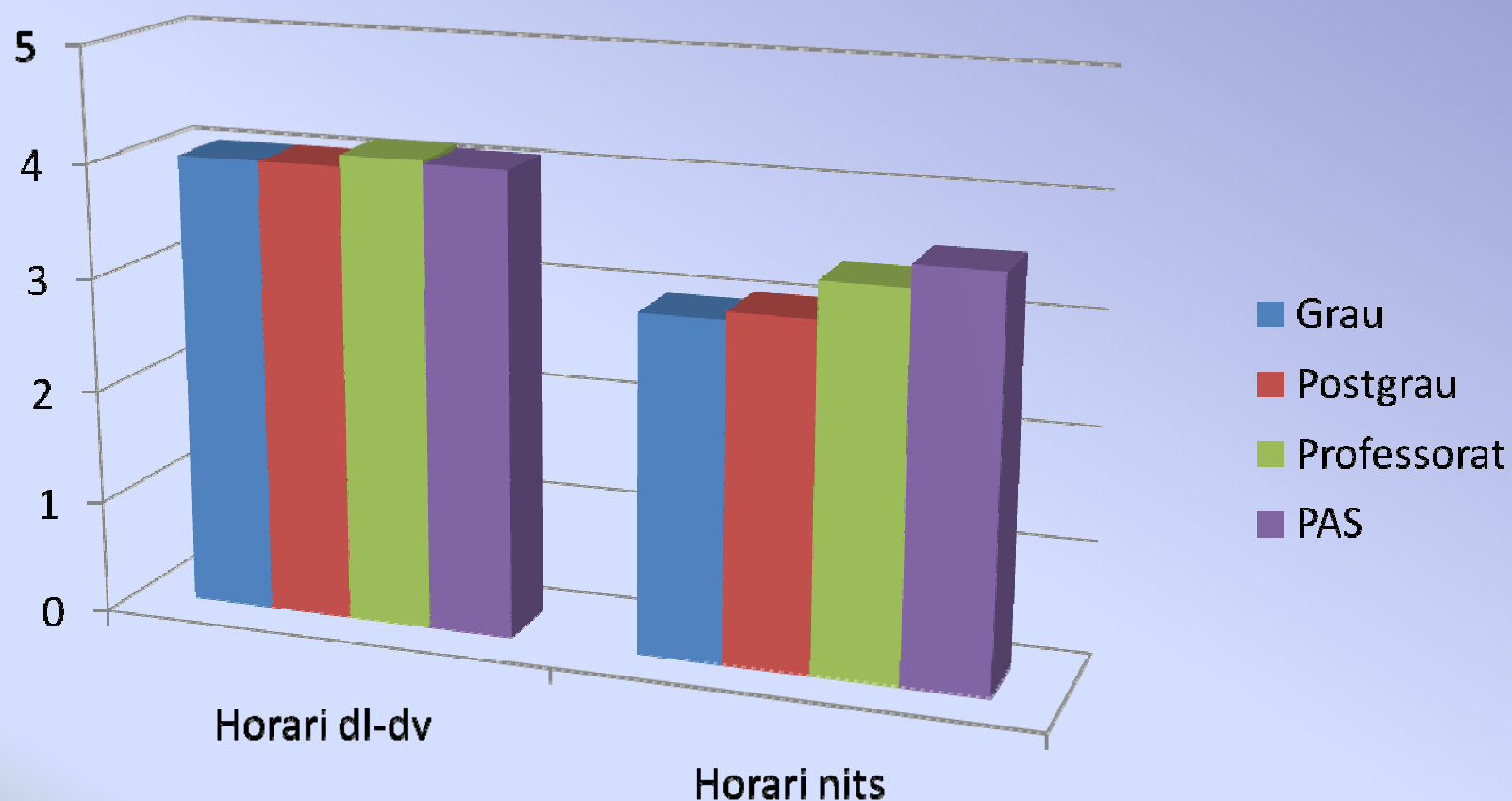
ENQUESTA SATISFACCIÓ USUARIS 2010

Valoració dels equipaments



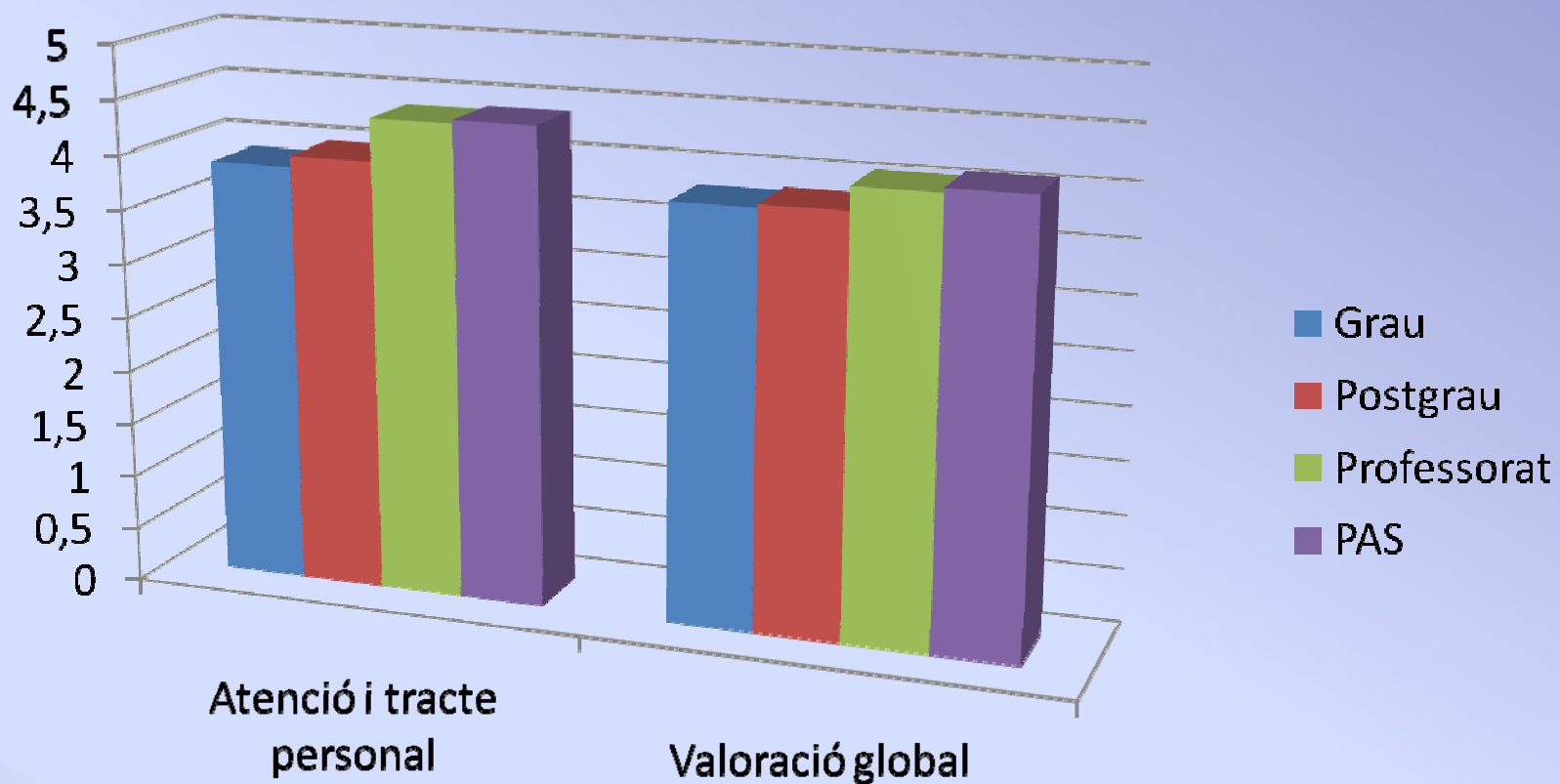
ENQUESTA SATISFACCIÓ USUARIS 2010

Valoració dels horaris



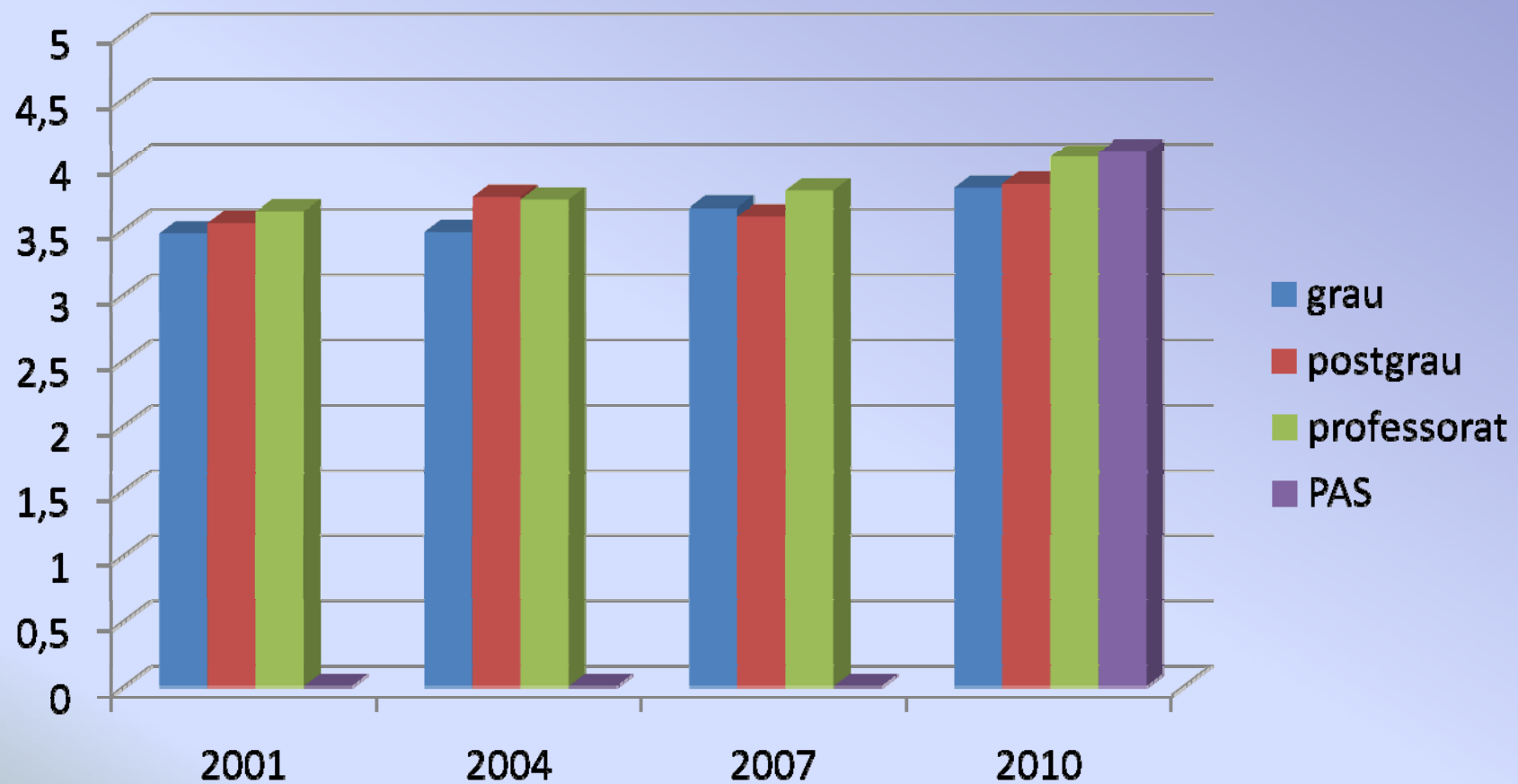
ENQUESTA SATISFACCIÓ USUARIS 2010

Valoració general



ENQUESTA SATISFACCIÓ USUARIS 2010

Evolució de la satisfacció global

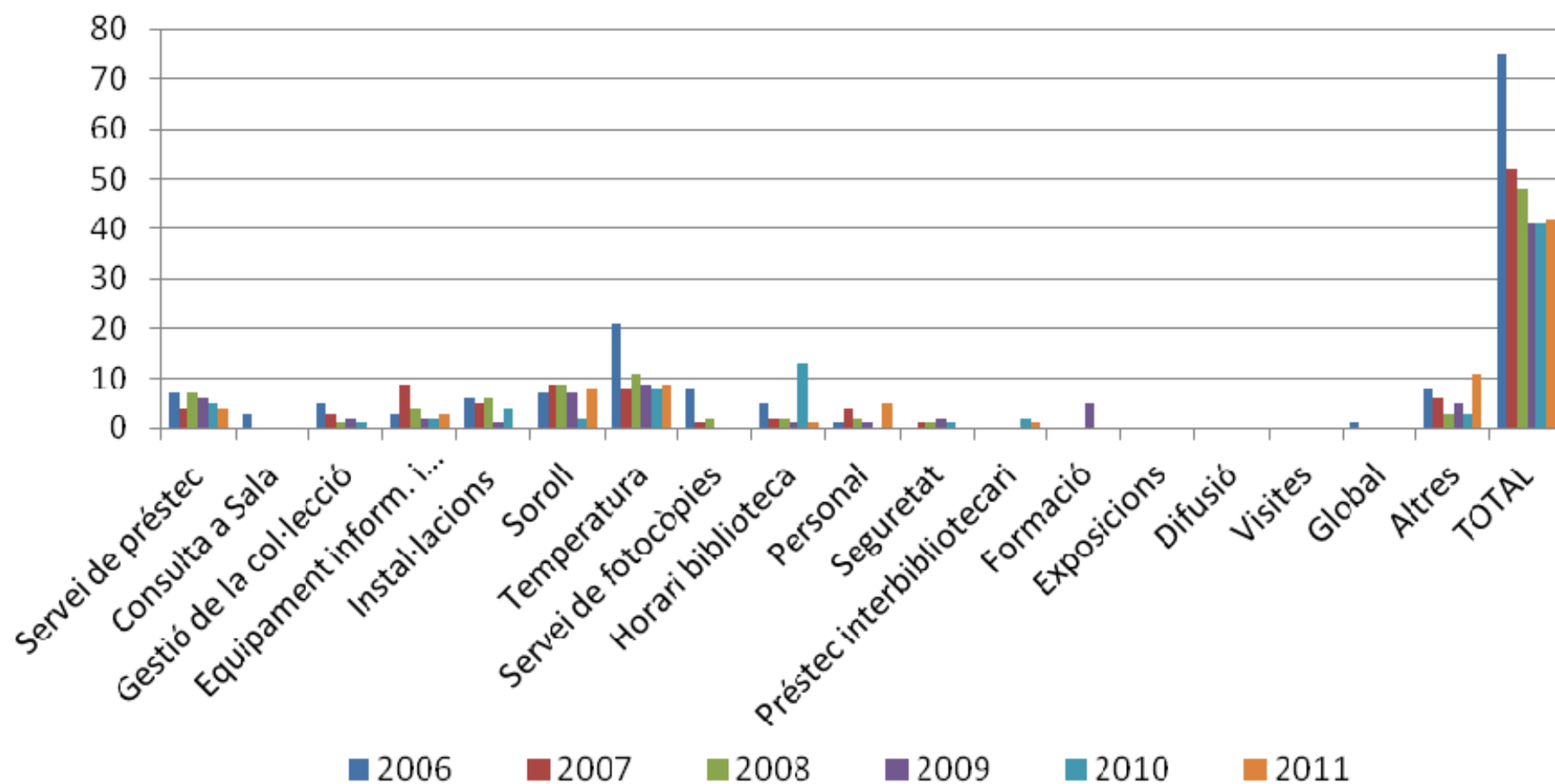


SUGGERIMENTS, QUEIXES I FELICITACIONS

2011

	UAB DIGUEU?	SUPORT PAPER	SUPORT ELECTRÒNIC	TOTAL
QUEIXES	26	1	15	42
SUGGERIMENTS	6	0	2	8
FELICITACIONS	0	0	86	86
TOTAL	32	1	103	136

SUGGERIMENTS, QUEIXES I FELICITACIONS



SUGGERIMENTS, QUEIXES I FELICITACIONS

Servei Pregunt@

PREGUNT@

Castellano | English



El Servei d'Informació de les Biblioteques UAB té com a objectiu proporcionar-vos atenció personalitzada per resoldre qualsevol dubte relacionat amb el funcionament i ús dels serveis i recursos de les biblioteques, així com donar-vos suport en la cerca d'informació pels vostres estudis, recerques o investigacions.

Podeu realitzar la vostra consulta a través del formulari següent, o consultar les **Preguntes més freqüents**

Realitzar consulta	Revisar les meves Preguntes i Respostes
Nom i cognoms:	
Adreça de correu-e:	
Ets usuari de la UAB?:	☐ Sí ☐ No
Col·lectiu:	Trieu col·lectiu
Biblioteca:	Trieu biblioteca o servei
Tema de la consulta:	Selecioneu tema

- UAB
- Servei de Biblioteques

- Què és el Servei d'Informació de les Biblioteques?
- Qui pot utilitzar aquest servei?
- Des d'on es pot fer una consulta?
- Com funciona el servei?
- Quin tipus de preguntes es poden fer?
- Com i quan respon la biblioteca?
- [Comptes d'usuari](#)

- Contacteu amb la vostra biblioteca
- Suggestiments i/o queixes

SUGGERIMENTS, QUEIXES I FELICITACIONS

UAB Digueu?



UAB, digueu

UAB

UAB, digueu

És un canal de comunicació entre l'administració de la Universitat Autònoma de Barcelona i els col·lectius d'estudiants, professorat i personal d'administració i serveis que conformem la comunitat universitària.

Consultes

Té com a objectiu resoldre els teus dubtes i orientar-te sobre on i com realitzar els tràmits administratius a la UAB. Les teves peticions d'informació seran ateses diàriament.

Suggeriments i queixes

Per aquest mitjà ens pots fer arribar els teus suggeriments i les teves queixes. Una vegada s'hagin estudiat, rebràs una resposta del centre o del servei afectat.

consultes**suggeriments i queixes**

SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT

UAB ISO 9001

Dll, 16/04/2012 | CONTACTAR | LA CARPETA | SBUAB

SISTEMA DE GESTIÓ DE QUALITAT

Documentació bàsica >

Documents de referència >

Documents d'ajuda >

PROCESSOS

Fitxes >

Indicadors >

Mapa >

FORMULARIS

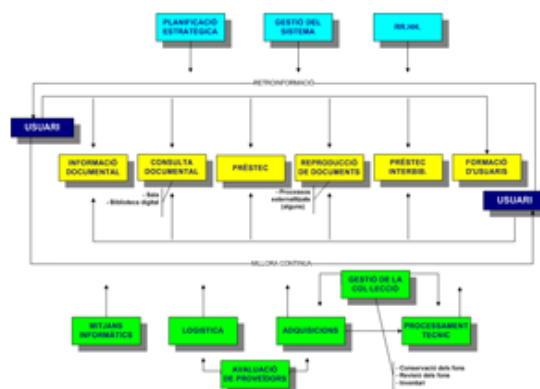
Accions de millora >

Documents no localitzats > 

Gestió de locals i adquisicions no
documentals > 

Incidències informàtiques > 

Objectius i Projectes > 



TAULELL

► Recordeu que si es modifica algun document de referència, cal fer arribar les noves versions al Responsable de Qualitat

NOVETATS

► Documentació recentment aprovada: PG-21

ALTRES INFORMACIONS

Informes

> Avaluació ISO 9001

> Auditories

> Condicions ambientals

> Enquesta ISO 2005

Comitè de Qualitat

> Actes del Comitè

Formació

> Documentació



Feu propostes de millora i suggeriments!

SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT





CERTIFICAT

Núm. EC-0423/00

LGAI Technological Center, S.A.
certifica que el sistema de qualitat de l'organització:

SERVEI DE BIBLIOTEQUES UAB

UNIVERSITAT AUTÒNOMA DE BARCELONA
Servei de Biblioteques-Direcció
Edifici N
E-08193 BELLATERRA

per a les activitats de:

Servei de biblioteques,

és conforme amb els requisits de la norma ISO 9001:2008



Aquest certificat és vàlid fins el 10 d'abril de 2012
Cerdanyola del Vallès, 30 d'abril de 2009
Renovació de la certificació inicial de data 6 de març de 2000

Director General



Ramon Capellades i Font

Director Tècnic Certificació Sistemes



Miquel Sitges Cabanas

El present certificat es considerarà vàlid sempre que es compleixin totes les condicions del contracte del qual aquest certificat forma part.
LGAI Technological Center, S.A. Campus U.A.B., s/n, 08193 Bellaterra, Barcelona

Ed. 1

SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT

Política de qualitat del Servei de Biblioteques

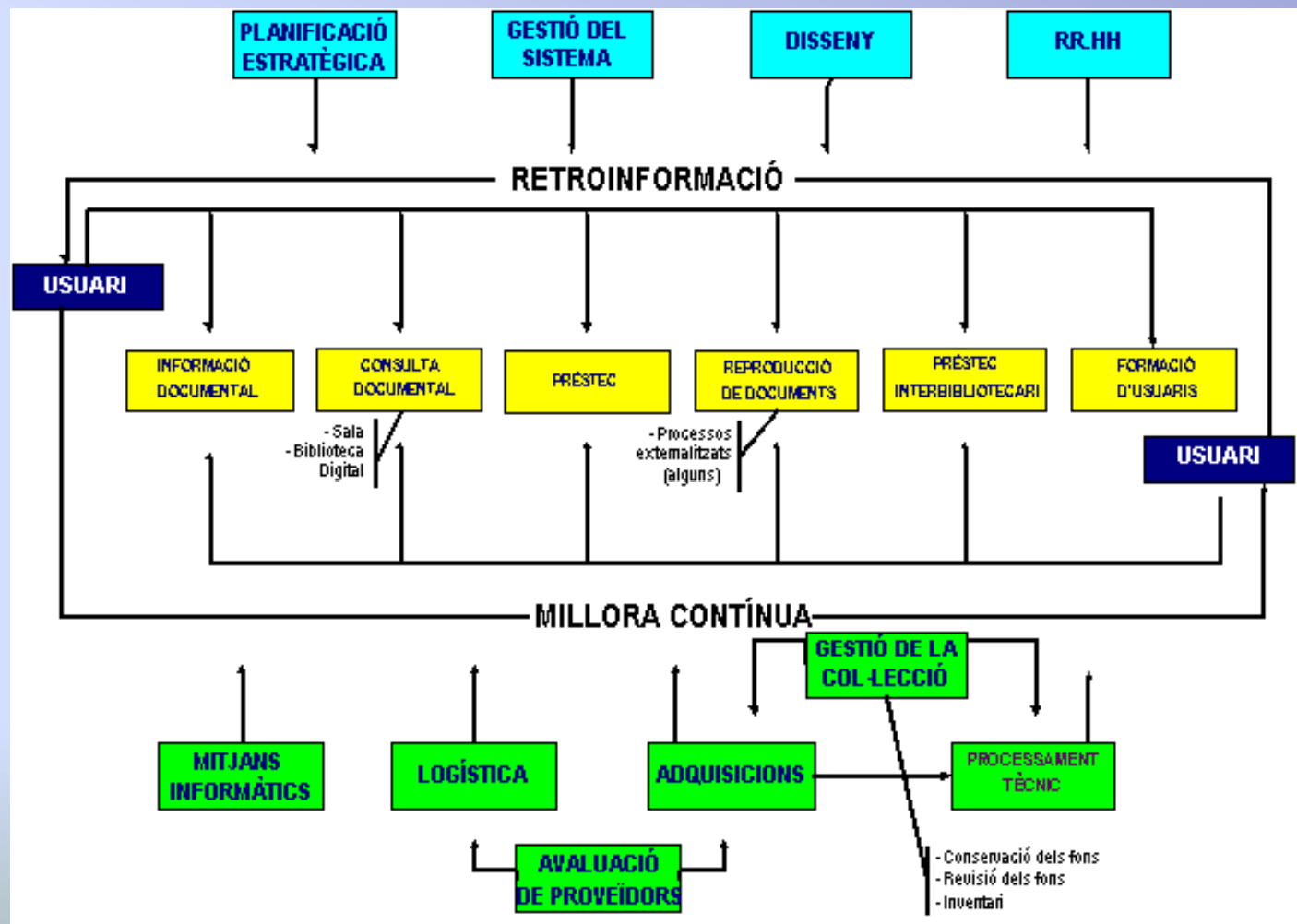
La política de Qualitat del SERVEI DE BIBLIOTEQUES és la d'aconseguir la satisfacció de les necessitats documentals dels seus usuaris d'acord amb els objectius i els paràmetres establerts en la seva Carta de Serveis, en les millors condicions d'eficiència i eficàcia.

- Mantenir un sistema de Gestió de la Qualitat que proporcioni el mecanisme per assolir les expectatives dels usuaris i els compromisos assumits en la Carta de Serveis i que sigui conforme als requeriments de la norma UNE EN ISO 9001.**
- Garantir la millora contínua de tots els seus processos a través de la selecció, la formació i la participació de tot el seu personal en la implantació del sistema de Qualitat.**

Aquesta política ha estat aprovada per la Direcció, difosa a tot el personal de l'organització i s'explica a tots els membres de nova incorporació com a part de la seva formació inicial.

SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT

Mapa de processos



SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT

DOCUMENTACIÓ

MANUAL DE QUALITAT

PROCEDIMENTS DE TREBALLS

27

INSTRUCCIONS DE TREBALL

14

60
DOCUMENTS DE
REFERÈNCIA

91
REGISTRES DE QUALITAT

SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT

ACCIONS DE MILLORA 2011

Origen de l'Acció de Millora	Nombre
Acord del Comitè de qualitat	12
Auditoria externa	7
Auditoria interna	19
Avaluació de proveïdors	0
Informe no conformitat	0
Noves propostes	31
Suggeriments i queixes	11
Altres	40
Total	120

SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT

ACCIONS DE MILLORA 2011

Tipus d'Acció de Millora	Nombre
Acció correctiva	48
Acció preventiva	7
Observació	23
Proposta nova	42
Total	120



Accions de Millora

Aquesta base de dades conté les ACCIONS DE MILLORA que es realitzen al Servei de Biblioteques, i inclou les No conformitats reals o potencials i les corresponents Accions correctives/preventives

Dades Usuari	Opcions	Telèfons	Estadístiques
Usuari: 1111596 Tipus Nivell: 22222221 IP:	[Altres BB.DD.] [Llistat] [Ajuda] [Cont@ctar] [Sortir]	Telf 1 1015 Telf 2 4123	Usuaris Online: 1 Afegits avui: 0 Total Visites:
Biblioteca: TOTES			

Filtres:	Tipus v	Estat v	Origen v	Responsable v
Per pàgina:	100	Cercar per altres camps:		OK

258 registres trobats	< 1 2 3 >	Afegir
-----------------------	-----------	--------

AM Nm	Data Alta	Ref Biblioteca	Biblioteca	Descripció No Conformitat real o potencial (què passa?)	Proposta Acció de Millora (què farem?)	Data Limit	Responsable	Estat
E 09-053	01-09-2009	RQ	Direcció SdB	L'edició del número 37 de la revista Biblioteca Informacions és defectuosa. Els exemplars van ser distribuïts la darrera setmana de juliol.	Reclamar al Servei de Publicacions el motiu de per què ha passat això i cercar mesura compensatòria.	30-09-2009	Direcció SDB	En Curs
E 09-052	15-06-2009	acp-bct-09-07	Ciència i Tecnologia	El filtre del correu webmail envia a la quarantena les alertes RSS de BCTOT	que es tingui en compte el remitent noreply+feedproxy@google.com en les regles de cribatge per tal que els missatges quedin a la carpeta d'entrada.	31-07-2009	Cap BCT	En Curs
E 09-051	15-06-2009	acp-bct-09-06	Ciència i Tecnologia	S'evidencia un funcionament insuficient de la xarxa wifi de la sala general	Obrir incidència al CAS per demanar que es mogui l'antena actual, s'ampliï la potència o s'instal·li una nova.	30-09-2009	Cap BCT	En Curs
E 09-050	12-06-2009	AM-HUM/09-11	Humanitats	Alguns usuaris de vegades no porten prou monedes per fer fotocòpies o per comprar una targeta a la màquina expenedora. Això és especialment greu a partir de les 19 h. quan han tancat els bars de la UAB on podrien facilitar-lis canvi i també en èpoques de serveis mínims.	Demandar a l'empresa que gestiona les fotocòpies que posi una màquina de canvi, i si això no és possible, potser es podria pagar entre ells, l'empresa de vending del minibar i un pressupost de la UAB. Per evitar que el personal de la Biblioteca hagi de tocar diners, l'empresa de fotocòpies hauria d'ésser la que omplís i buidés la màquina de canvi, de la mateixa manera que ho fa amb els diners que hi ha a les fotocopiadors d'autoservei i a l'expenedor de targetes	30-09-2009	Cap BH	En Curs
				Els llibres per reparar se'ls hi posa com estat: en reparació. I In con reparats es fa la				

Accions de Millora

Afegir Registre

Nm.:	0262
AM Nm:	09-054
Data Alta:	10-09-2009 (DD-MM-AAAA)
Ref Biblioteca:	
Origen:	Acords Comitè de Qualitat ▼
Origen (Text):	
Descripció No Conformitat real o potencial (què passa?) :	
Causes (per què passa?):	
Proposta Acció de Millora (què farem?):	
Data Limit:	(DD-MM-AAAA)
Responsable:	Cap BCHG ▼
Biblioteca:	Cartoteca General ▼
Implantació d'AM:	
Data Implantació:	(DD-MM-AAAA)

SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT

BASES DE DADES INCIDÈNCIES INFORMÀTIQUES

Endarrere Endavant Actualitza Atura <http://158.109.2.26/isobib/incis/index.php> Cerca Imprimeix

Inici Adreces d'interès Softcatalà Linux en català PMF de Mozilla



Registre d'incidències de xarxa

Dades Usuari	Opcions	Telèfons	Estadístiques
Usuari: 0000077 Tipus Nivell: 22222 IP: 158.109.223.108	[Altres BB.DD.] [Llistat] [Ajuda] [Cont@ctar] [Sortir]	Matí 1634 Tarda 4007	Usuaris Online: 1 Afegits avui: 0 Total Visites: 1101

Filtres: Tipus Estat

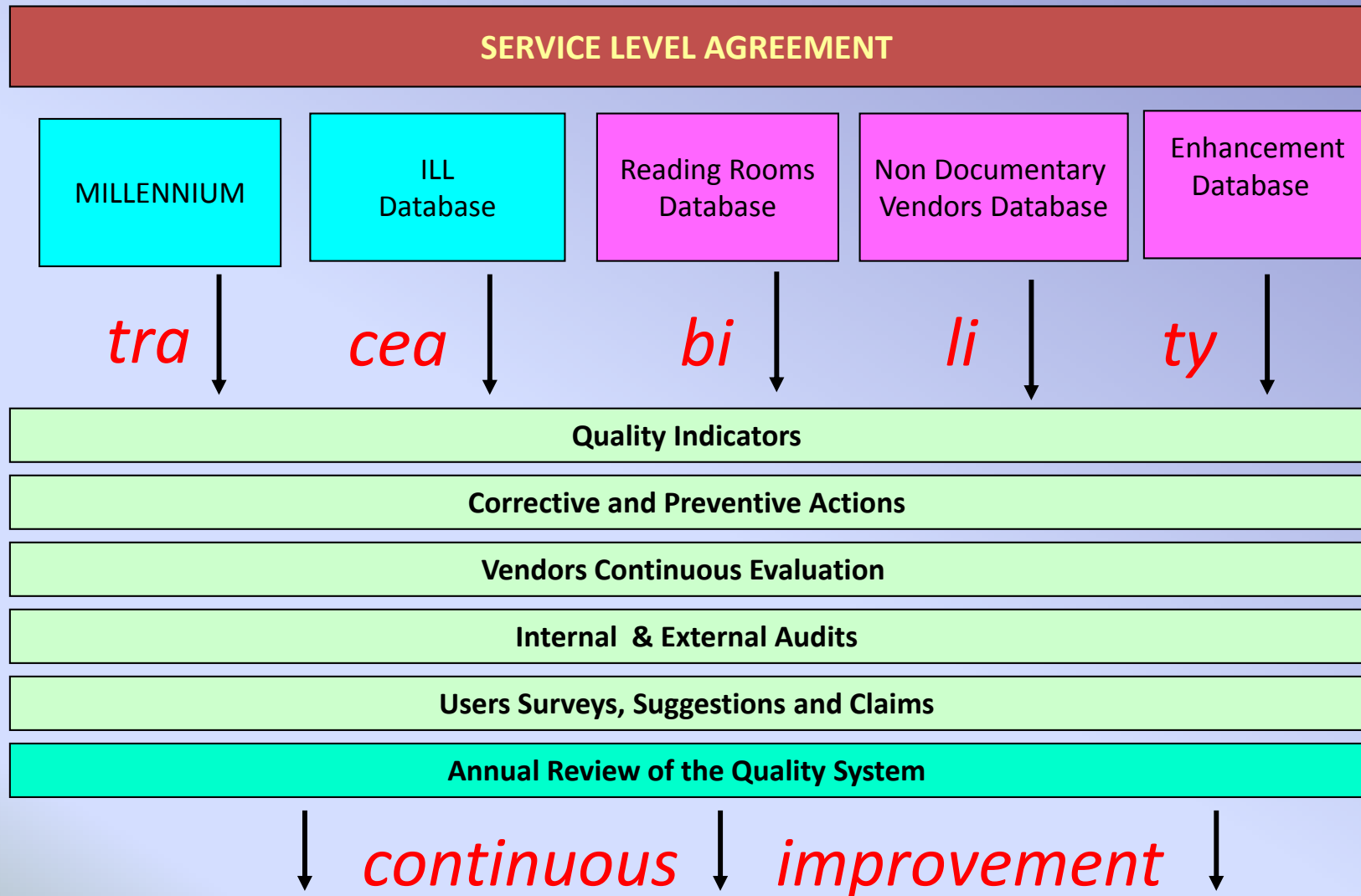
Per pàgina: 100 Cercar per altres camps: OK

47 registres trobats Afegir

Núm.	Desc	Feina	Tipus	Estat	D.Detect	D.Sol	Persona	Hores
00048	XARXA UAB: talls intermitents	Connexió d'un nou nucli de xarxa	P	P	05-03-2005	-	* NCR	8:00-20:00
00047	Catàleg web no funciona	Avisat CAS. Caiguda de BABEL	NP	F	04-03-2005	04-03-2005	MBS	13:31-13:45
00046	WEB SB: no es carrega la pàgina	S'avisat el CAS	NP	F	01-03-2005	01-03-2005	SMG	8:30 - 10:00
00045	GTBIB: servidor no operatiu per canvi de versió	Instal·lar i configurar la nova versió en PHP	P	F	28-02-2005	01-03-2005	NCR	
00044	XARXA UAB-Sabadell: no funciona res donat que hi ha problemes a la xarxa UAB de Bellaterra	Recuperar la connectivitat	NP	F	24-02-2005	24-02-2005	NCR	9.00-10.00
00043	XARXA UAB: tall de sortida a internet 9.00-10.00	Recuperar la connectivitat	NP	F	24-02-2005	24-02-2005	NCR	9.00-10.00
00042	XARXA NOVELL: no funciona a Sabadell	SI Sabadell avisat	NP	F	17-02-2005	17-02-2005	AFF	09:40-10:45
00041	CORREU E-: Migració de servidor	Canvi del servidor SB a la nova plataforma corporativa	P	F	17-02-2005	23-02-2005	* NCR	14:00-08:00
00040	CORREU E-: Manteniment servidor 18-02-05	Tasques de manteniment	P	F	15-02-2005	-	* NCR	19.00-21.00
00039	SB: Manteniment del servidor el dia 21-02-05	Tasques de manteniment	P	F	15-02-2005	-	* NCR	19.00-21.00
00038	ISO no es poden afegir No Conformitats. Surt el missatge "El document no conté	Comprovar funcionament	NP	F	09-02-2005	12-02-2005	DDR	



UAB Libraries **ISO 9001** Quality System



Aprenentatges

Implementació i temps

- És summament important que les persones disposin de temps suficient per assimilar la filosofia i la terminologia ISO.
- Un calendari excessivament apressat pot comprometre tot el procés.

Aprenentatges

Dependència i independència

- L'ajut dels consultors és important a l'inici del procés però és necessari agafar el liderat quan el sistema comença a perfilar-se.

Aprenentatges

Norma i interpretació

- La norma diu el què però no el com
- Encara que la interpretació de la norma pugui de vegades semblar difícil, cal pensar que sempre hi ha un camí...només cal trobar-lo.

Aprenentatges

Indicadors i estàndards

- Cal establir únicament els indicadors necessaris i situar-los en punts clau.
- Els estàndards han de ser realistes: no "ens agradaria oferir" sinó "podem oferir".

Aprenentatges

Documentació o paperassa

- La documentació dels processos i la sistematització dels registres de qualitat, no són en cap cas una dificultat, sinó la millor eina de gestió en la presa de decisions.
- La fama de sistema burocràtic i pesat de la ISO s'esvaeix al ser gestionat mitjançant la intranet .

Aprenentatges

Sistema de qualitat i equip de gestió:

- Un sistema de gestió de qualitat solament és perfecte quan l'equip que l'alimenta i controla també ho és.

Aprenentatges

Serveis i recursos

- La concepció d'un sistema excel·lent, gestionat per un personal altament qualificat, només pot pal·liar fins a cert punt la manca de recursos documentals o tecnològics actualitzats.

Reptes

Optimització i rutina

- En l'activitat operativa, és necessari mantenir el rigor sense caure en la rutina.
- Mai s'ha d'abandonar la reflexió sobre les possibilitats d'optimització perquè, en major o menor mesura, sempre existeix una via de progrés.

Reptes

Sistema de qualitat i entorn organitzatiu

- Les relacions dins de l'organització poden resultar alterades si únicament la biblioteca ha optat per la certificació.
- En la majoria dels casos servirà per millorar el prestigi de la biblioteca entre els altres departaments i serveis.
- Existeix, però, el perill que en alguns casos s'interpreti com una mostra d'excessiu perfeccionisme.

Reptes

Fracàs i progrés

- L'impuls endavant l'aconseguim aprenent de les no-conformitats i de les accions correctores.
- No se tracta d'aplicar únicament solucions puntuals sinó d'actuar tenint en compte la totalitat.

Reptes

Sistema de qualitat i màrketing

- La certificació de qualitat ISO 9001 ha de ser revalidada dia a dia pels nostres usuaris.
- El canvi i l'evolució del nostre sistema ha d'estar en funció del canvi i l'evolució de les necessitats dels nostres usuaris. Idealment, ha de ser capaç d'avançar-se a elles.

Reptes

Certificació i final de trajecte

- L'obtenció de la certificació no constitueix cap final de trajecte, sinó l' inici d'una dinàmica nova.