



INFORME DE LA AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN

UNIVERSITAT AUTONOMA DE BARCELONA (UAB)

8667014

Bureau Veritas Iberia S.L.

Auditoría Certificación / ISO 9001

ÍNDICE

- 1. INFORMACIÓN GENERAL**
 - 1.1 INFORMACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN
 - 1.2 INFORMACIÓN DE CONTACTO
- 2. INFORMACIÓN DE LA AUDITORÍA**
 - 2.1 NORMAS DE LA AUDITORÍA
 - 2.2 ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN
 - 2.3 INFORMACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR
 - 2.4 ALCANCE DE LA AUDITORÍA
 - Objetivos de la Auditoría
 - Plan de auditoría
 - Criterios de auditoría
- 3. PROCESO DE AUDITORÍA**
 - 3.1 NOTAS DEL AUDITOR
 - 3.2 INFORME RESUMEN DE LA AUDITORÍA POR NORMA
- 4. RESUMEN EJECUTIVO DE LA AUDITORÍA**
 - 4.1 RESUMEN DE HALLAZGOS DE AUDITORÍA
 - 4.2 EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN
 - 4.3 PUNTOS FUERTES
 - 4.4 OPORTUNIDADES DE MEJORA
 - 4.5 OBSERVACIONES
- 5. RECOMENDACIONES DEL LÍDER DEL EQUIPO AUDITOR**
- 6. PROGRAMA DE AUDITORÍAS DE SEGUIMIENTO**
- 7. PROGRAMA DE AUDITORÍA**
- 8. PLAN DE AUDITORÍA DE LA SIGUIENTE VISITA**
- 9. ANEXO: SITIOS**

1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1 INFORMACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

Nombre de la Compañía	UNIVERSITAT AUTONOMA DE BARCELONA (UAB)		
Dirección	UAB SERVEI DE BIBLIOTEQUES EDIFICI N		
Ciudad	BELLATERRA		
Código postal	08193		
Provincia	-		
País	Spain		
Nº Teléfono	+34935811015	Nº Fax	.
Nº Contrato	8667014		

1.2 INFORMACIÓN DE CONTACTO

Persona de Contacto	TERESA VILLANUEVA		
Dirección Email	s.biblioteques@uab.cat	Nº Teléfono	+34935811015

2. INFORMACIÓN DE LA AUDITORÍA

2.1 NORMAS DE LA AUDITORÍA

Norma(s) objeto de la Auditoría	ISO 9001
---------------------------------	----------

2.2 ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN

Idioma	Norma	Nombre del Emplazamiento	Central	Alcance
Catalán	ISO 9001	UAB SERVEI DE BIBLIOTEQUES	✓	SERVEI DE BIBLIOTEQUES
Inglés	ISO 9001	UAB SERVEI DE BIBLIOTEQUES	✓	LIBRARY SERVICE

Nº de Emplazamientos	11
Nº de Empleados	166
Central	UAB SERVEI DE BIBLIOTEQUES

En caso de auditorías "multi-sites" se listará un Anexo con todos los emplazamientos que deben aparecer en el certificado

Tipo de Auditoría	Auditoría Certificación				
Fecha Inicio de la Auditoría	20/03/2015	Fecha Fin de la Auditoría	23/03/2015	Duración	3,5

2.3 INFORMACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR

Jefe de equipo	Miembro del equipo
JAIME DE ALVARADO NORIEGA,	OLALLA FONTAN

2.4 ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Objetivos de la Auditoría

1. confirmar que el sistema de gestión de la organización es conforme con todos los requisitos de la norma(s) de auditoría.
2. confirmar que la organización ha implantado de forma efectiva sus medidas previstas.
3. confirmar que el sistema de gestión es capaz de alcanzar las políticas y objetivos de la organización y evaluar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la organización cliente cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables.
4. cuando corresponda, la identificación de las áreas de mejora potencial del sistema de gestión.
5. el propósito de la auditoría de la etapa 2 es evaluar la implementación, incluida la eficacia, del sistema de gestión del cliente.

Debe incluir al menos lo siguiente:

- a) información y evidencia de la conformidad con todos los requisitos de la norma de sistemas de gestión y otro documento normativo aplicable;
- b) seguimiento, medición, informe y revisión con relación a los objetivos y metas de desempeño clave (coherentes con las expectativas de la norma de sistemas de gestión y otro documento normativo aplicable);
- c) el sistema de gestión del cliente y su desempeño en relación con el cumplimiento de la legislación;
- d) el control operacional de los procesos del cliente;
- e) las auditorías internas y la revisión por la dirección;
- f) la responsabilidad de la dirección en relación con las políticas del cliente;
- g) los vínculos entre los requisitos normativos, la política, los objetivos y metas de desempeño (coherentes con las expectativas de la norma de sistemas de gestión y otro documento normativo aplicable), cualquier requisito legal aplicable, la responsabilidad, la competencia del personal, las operaciones, los procedimientos, los datos del desempeño y los hallazgos y conclusiones de las auditorías internas.

Plan de auditoría

Fecha - Horario Actividad	Nombre del Emplazamiento	Proceso	Auditor	Comentario
20/03/2015 - 08:20	UAB SERVEI DE BIBLIOTEQUES	REUNIÓ INICIAL	JDV, OFO	
Reunión inicial	Cláusula : 4.1 Requisitos Generales			
20/03/2015 - 08:30	UAB SERVEI DE BIBLIOTEQUES	DIRECCIÓ	OFO	
Auditoría	Cláusula : 5.1 Compromiso de la Dirección 5.2 Enfoque al cliente 5.3 Política de la Calidad 5.4 Planificación 5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación 5.6 Revisión por la Dirección 6.1 Provisión de recursos			
20/03/2015 - 08:30	UAB SERVEI DE BIBLIOTEQUES	GESTIÓ DE LA COLECCIÓ (SELECCIÓ I ADQUISICIÓ DE LA COLECCIÓ)	JDV	
Auditoría	Cláusula : 7.4 Compras			
20/03/2015 - 10:00	UAB SERVEI DE BIBLIOTEQUES	DESCRIPCIÓ I ANÀLISI DOCUMENTAL	JDV	
Auditoría	Cláusula : 7.1 Planificación de la realización del producto			

Fecha - Horario Actividad	Nombre del Emplazamiento	Proceso	Auditor	Comentario
20/03/2015 - 10:30	UAB SERVEI DE BIBLIOTEQUES	SISTEMA DE GESTIÓ. MILLORA.	OFO	
Auditoría	Cláusula : 4.1 Requisitos Generales 4.2 Requisitos de la Documentación 8.1 Medición, análisis y mejora 8.2 Seguimiento y medición 8.3 Control del producto no conforme 8.4 Análisis de datos 8.5 Mejora BVCertification Uso del Logo BVCertification-control del certificado			
20/03/2015 - 11:30	UAB SERVEI DE BIBLIOTEQUES	LECTURA I PRESTEC	JDV	
Auditoría	Cláusula : 7.5 Producción y Prestación del Servicio			
20/03/2015 - 12:30	UAB BIBLIOTECA DE CIÈNCIES SOCIALS	LECTURA I PRESTEC	JDV	
Auditoría	Cláusula : 7.5 Producción y Prestación del Servicio			
20/03/2015 - 13:30	UAB CENTRE DE DOCUMENTACIÓ EUROPEA	LECTURA I PRESTEC	JDV	
Auditoría	Cláusula : 7.5 Producción y Prestación del Servicio			
20/03/2015 - 14:30	UAB SERVEI DE BIBLIOTEQUES - CENTRAL		JDV, OFO	
Reunión de feedback	Cláusula :			
23/03/2015 - 09:00	UAB BIBLIOTECA DE COMUNICACIÓ I HEMEROTECA GENERAL	LECTURA I PRESTEC	JDV	
Auditoría	Cláusula : 7.5 Producción y Prestación del Servicio			

Fecha - Horario Actividad	Nombre del Emplazamiento	Proceso	Auditor	Comentario
23/03/2015 - 09:00	UAB SERVEI DE BIBLIOTEQUES	MANTENIMENT, INSTALACIONS I EQUIPS	OFO	
Auditoria	Cláusula : 6.3 Infraestructura 6.4 Ambiente de Trabajo			
23/03/2015 - 09:30	UAB BIBLIOTECA D'HUMANITATS I CARTOTECA GENERAL	LECTURA I PRESTEC	JDV	
Auditoria	Cláusula : 7.5 Producción y Prestación del Servicio			
23/03/2015 - 10:00	UAB SERVEI DE BIBLIOTEQUES	GESTIÓ DE LA COLECCIÓ (MANTENIMENT)	JDV	
Auditoria	Cláusula : 6.3 Infraestructura			
23/03/2015 - 12:00	UAB SERVEI DE BIBLIOTEQUES	ACCESIBILITAT AL DOCUMENT (PRESTEC INTERBIBLIOTECARIO PI)	JDV	
Auditoria	Cláusula : 7.5 Producción y Prestación del Servicio			
23/03/2015 - 13:00			JDV, OFO	
Comida	Cláusula :			
23/03/2015 - 14:00	UAB SERVEI DE BIBLIOTEQUES	INFORMACIÓ i ATENCIÓ A USUARIS	JDV	
Auditoria	Cláusula : 7.5 Producción y Prestación del Servicio			
23/03/2015 - 14:00	UAB SERVEI DE BIBLIOTEQUES	RRHH	OFO	
Auditoria	Cláusula : 6.2 Recursos humanos			

Fecha - Horario Actividad	Nombre del Emplazamiento	Proceso	Auditor	Comentario
23/03/2015 - 16:00	UAB SERVEI DE BIBLIOTEQUES	DIGITALITZACIÓ DE DOCUMENTS	OFO	
Auditoría	Cláusula : 6.3 Infraestructura			
23/03/2015 - 16:00	UAB SERVEI DE BIBLIOTEQUES	GESTIÓ D'USUARIS	JDV	
Auditoría	Cláusula : 7.2 Procesos relacionados con un cliente			
23/03/2015 - 18:00	UAB SERVEI DE BIBLIOTEQUES		JDV, OFO	
Reunión de feedback	Cláusula :			
23/03/2015 - 18:30	UAB SERVEI DE BIBLIOTEQUES	REUNIÓ FINAL	JDV, OFO	
Reunión de cierre	Cláusula : 4.1 Requisitos Generales			

Fecha de preparación del plan de auditoría	19/03/2016
Comentario	

Criterios de auditoría

Normativa d'ús de les biblioteques del Consorci de Biblioteques de Barcelona amb data del 10 de setembre de 2013 i publicada al Butlletí Oficial de la Província de Barcelona el 29 de novembre de 2013.

Reglament del servei de Biblioteques segons acord de la Junta de Govern de 22 de novembre de 1989, modificat per l'acord de la Junta de Govern de 20 de Juliol de 1995, modificat per l'acord del Consell de Govern de 27 de febrer de 2003, modificat per l'acord 42/2007 de la Comissió d'Investigació de 30 d'octubre de 2007, modificat per l'acord del Consell de Govern de 9 de Octubre de 2013, modificat per l'acord de la Comissió d'Investigació de 10 de setembre de 2014.

Format MARC 21 Concís per a registres

Classificació Decimal Universal (CDU)

3. PROCESO DE AUDITORÍA

3.1 NOTAS DEL AUDITOR

Auditor	Fecha	Proceso	Norma	Contactos
JAIME DE ALVARADO NORIEGA,	20/03/2015	REUNIÓ INICIAL	ISO 9001	Audit interna: Laura Almendros; Sandra Florez Subdirecció Bibiloteques: Nuria Balagué Direcció del Servei Bibliotecari: Joan Gómez Escofet
Notas				
<p>Reunió inicial:</p> <p>Presentació dels participants: Audit interna: Laura Almendros; Sandra Florez; Subdirecció Bibiloteques: Nuria Balagué; Direcció del Servei Bibliotecari: Joan Gómez Escofet</p> <p>Confirmació de l'abast</p> <p>Confirmació del pla d'auditoria: tipus, abast, objectius i criteris: Adjunto a l'expedient el pla d'auditoria la proposta acceptada del pla definitiu d'auditoria modificat pel client</p> <p>Idiomes: Català</p> <p>Recursos</p> <p>Confidencialitat</p> <p>Procediments d'emergencia i protecció</p> <p>Disponibilitat dels acompanyants</p> <p>Estat de les no conformitats de l'auditoria anterior: S'evidencia informe de transfer amb data 12/3/15 sense desviacions.</p> <p>Muestreig</p> <p>Informació sobre el progrés de l'auditoria</p> <p>Aclaració de dubtes</p>				

Auditor	Fecha	Proceso	Norma	Contactos
JAIME DE ALVARADO NORIEGA,	20/03/2015	GESTIÓ DE LA COLECCIÓ (SELECCIÓ I ADQUISICIÓ DE LA COLECCIÓ)	ISO 9001	Cap de la unitat tècnica: Nuria Casaldaguila Gestor d'Obtenció de Documents: Rosa Gil Cap de la BCHG: M ^a Antonia Galcerán Cap d'adquisicions BCHG: Rosa Cabezas Cap de la BH: Núria Gallart Cap d'adquisicions de BH: Lleontina Díaz Gestora de Colecció BH: Ana Escañuela Cap de suport al usuari BH: Marina Carbonell Administrativa: Rosa Tort Responsable del Centre de Documentació Europea: Conchi Muñoz Cap de BCS: Montserrat Catafal Resp. d'Adquisicions: Pilar Vila Resp. Catalogació: Oriol Castells

Notas

Existeixen tres tipus d'adquisicions

- 1.- Monografies en paper (i amb menor quantitat electrònic) : Es revisarà en cada biblioteca.
- 2.- Material digital: suscripcions de revistes, bases de dades i darrerament llibres electròniques: Una part amb el consorci CESUC: La UAB paga el servei i demandes específiques per la UAB.
- 3.- Material digital i en paper: Suscripcions de revistes, bases de dades i puntualment llibres digital.

UAB SERVEI DE BIBLIOTEQUES EDIFICI N:

En aquest cas es realitza bàsicament el 2on mètode. Per aquest tipus d'adquisicions s'utilitza el procediment IT-08 rev. 5. El desenvolupament d'aquest procediment recau bàsicament en el Gestor d'Obtenció de Documents (Rosa Gil).

Per a la compra d'aquest tipus de material es fan comandes (Standing Orders) a través del programa de Comptabilitat de la UAB denominat SUMMA.

Donat que la llei de Contractació Pública obliga a la selecció de proveïdors a través de Concursos el procés de selecció està molt reglamentat. En l'actualitat es treballa amb EBSCO (publicacions en paper i en format on line) i per bases de dades GREENDATA.

En cas d'incompliments de comanda es controla a través de reclamacions. Aquestes reclamacions són bàsicament de que no han subministrat els productes. En aquests casos i després de demanar-ho 6 cops entren en la llista d'imports a descomptar de la fiança amb el proveïdor.

S'evidencia informe anual de seguiment de proveïdors de data 17/1/15. Es van produir 64 reclamacions de les quals va ser efectives 29. En aquest informe s'avalua la causa de la reclamació. Aquest és el sistema d'avaluació de

proveïdors.

BCHG (Biblioteca Comunicació i Hemeroteca General) (20/3/15):

Monografies en paper (i amb menor quantitat electrònic) :

Selecció:

1.- Demandes de professors amb formulari o usuaris

2.- Interna: és la més important. Es fa recerca de les novetats de les editorials.

En base a aquestes selecció es redacten uns llistats on es redacten les comandes de compra en el programa Millenium i en el programa SUMMA donant traçabilitat a través del nº de comanda (e.o.: 4500255428 de data 19/3/15). Les comandes són elaborades per la Cap d'adquisicions i revisades per la responsable M^a Antonia Galcerán. S'evidencia el control de recepció a través de la signatura de la Cap d'adquisicions (e.o.: alb nº 40040536-4 de 17/3/15).

A partir del moment que entra el llibre s'inicia el procés tècnic vist anteriorment. identificant la data d'arribada, el preu i el codi únic del Millenium. Posteriorment s'identifica amb un Codi de Barres, el tampó i l'etiqueta de la Biblioteca de la Universitat. Una vegada acabada la identificació el llibre va a parar a la catalogació (Teresa Santos) afegint un altra etiqueta per a identificar la seva ubicació. Per a esverinar on s'ubicarà el llibre s'emplea la Classificació Decimal Universal (internacional).

BH (Biblioteca d'Humanitats) (23/3/15):

Monografies en paper (i amb menor quantitat electrònic) :

Selecció:

1.- Demandes de professors amb formulari o usuaris (desideratas): Desiderara llibre ISBN 9781138801851

2.- Donatius

3.- Interna: Es fa recerca de les novetats de les editorials. Llibres comprar 5/3/15. Les necessitats de compra normalment sorgeixen de les guies docents anuals. Opció de millora: Establir indicadors que mesurin el % de bibliografia coberta de les guies docents.

En base a aquestes selecció es redacten uns llistats on es redacten les comandes de compra en el programa Millenium i en el programa SUMMA donant traçabilitat a través del nº de comanda (e.o.: 4500253656 de fecha 17/3/15). Les comandes són elaborades per la Cap d'adquisicions i revisades pel Departament corresponent. S'evidencia el control de recepció a través de la signatura de la Administrativa (e.o.: alb nº 6990-31 de 11/3/15).

A partir del moment que entra el llibre s'inicia el processament Tècnic. Conserjeria fa el forrat i securització, amb el codi de barres i la data ++d'arribada. osteriorment s'identifica amb un Codi de Barres, el tampó i l'etiqueta de la Biblioteca de la Universitat. Una vegada acabada la identificació el llibre va a parar a la catalogació (Francisco Silva) afegint un altra etiqueta per a identificar la seva ubicació. Per a esverinar on s'ubicarà el llibre s'emplea la Classificació Decimal Universal (internacional).

BCS (23/3/15):

Se visita el Centre de Documentació Europea. Es un centre dispositari de la Documentació gestionada per la Unió Europea. Es facilita la consulta de qualsevol usuari i el préstec a la Comunitat UAB.

Es comprova la sistemàtica de recerca i adquisició sent molt similar a la ja comentada anteriorment.

Es visita Biblioteca de Ciències Socials (23/3/15) :

Selecció:

1.- Interna: Es fa recerca de les novetats de les editorials. S'evidencia les necessitats de compra en document "Llibres comprar 5/3/15". Les necessitats de compra normalment sorgeixen de las guies docents anuals i també en funció del volum de possibles usuaris//Projectes

2.- Demandes de professors amb formulari o usuaris (desideratas): S'evidencia Desiderara llibre ISBN 9781138801851

3.- Donatius

En base a aquestes selecció es redacten uns llistats on es redacten les comandes de compra en el programa Millenium i en el programa SUMMA donant traçabilitat a través del nº de comanda (e.o.: comanda de profesora 20/3/15 de TM Spranger). Les comandes són elaborades per la Resp. d'adquisicions pendent de revisió de la Cap de Departament. i revisades pel Departament corresponent. S'evidencia comanda 4500237686 per demanda d'un departament. El control de recepció a través de la signatura de l'administratiu (e.o.: alb nº 15080134 de 18/3/15).

A partir del moment que entra el llibre s'inicia el processament Tècnic. L'administratiu posa el codi de barres, la identificació amb etiqueta i la data de recepció. També es col·loca una etiqueta de colors per saber si es pot utilitzar un llibre d'un altre. L'administratiu fa el forrat i securització. Una vegada acabada la identificació el llibre va a parar a la catalogació (Oriol Castells) afegint una altra etiqueta per a identificar la seva ubicació. Per a esverinar on s'ubicarà el llibre s'emplea la Classificació Decimal Universal (internacional).

Auditor	Fecha	Proceso	Norma	Contactos
JAIME DE ALVARADO NORIEGA,	20/03/2015	DESCRIPCIÓ I ANÀLISI DOCUMENTAL	ISO 9001	Cap de la unitat tècnica: Nuria Casaldaguila Gestor de Catalogació : Oskar Hernández
Notas				
<p>UAB SERVEI DE BIBLIOTEQUES EDIFICI N y BH</p> <p>En aquestes biblioteques es controlen sobre tot el material digital i en paper, així com suscripcions de revistes, bases de dades i més ocasionalment llibres digitals. Existeixen unes pautes normalitzades (Normalització Bibliogràfica) per la catalogació denominada procés Marc 21. El procediment de catalogació es treballa sobre un catàleg col·lectiu de les Universitats de Catalunya (CUCC). Es disposa d'un procediment Tècnic que inclou en el seu apartat 4 la catalogació. Consisteix en que el CESUC a través de la precatalogació del proveïdor incorpora els registres a CCUC.</p> <p>Posteriorment el Gestor de Catalogació reorganitza la descripció dels paquets en etiquetes específiques en el programa Millennium. Els subprocessos bàsics són Catalogació/Localització/Control i seguiment. Disposen d'un indicador d'eficiència de la catalogació donant un termini màxim (e.o.: apartat 7 de control i seguiment) a través d'informes trimestrals de compliment dels terminis (e.o.: Registre de Octubre-Desembre 2014). Opció de millora: Es podria documentar de forma més adient la data màxima de catalogació en el procediment Tècnic PG 09-02 rev. 9. El procés Marc 21 desenvolupa una sèrie de camps acordats entre el Consorci i les diferents universitats. Finalment com a control de qualitat el programa Millennium incorpora una eina de revisió d'errades en la catalogació immediata. Malgrat això el propi programa genera un llistat d'errors que són gestionats posteriorment pel Gestor de Catalogació (e.o.: mail de 16/12/14).</p>				

Auditor	Fecha	Proceso	Norma	Contactos
JAIME DE ALVARADO NORIEGA,	20/03/2015	ACCESIBILITAT AL DOCUMENT (PRESTEC INTERBIBLIOTECARIO PI)	ISO 9001	Gestor d'Obtenció de Documents BGCH: Rosa Gil Gestora de suport al usuaris de BH: Marina Carbonell Gestora de suport al usuaris de BCS: Montserrat Rabat
Notas				
<p>UAB SERVEI DE BIBLIOTEQUES EDIFICI N (20/3/15):</p> <p>L'accessibilitat del documents digitals és immediata a la catalogació i està controlada amb el Control de Qualitat del 5% de comprovacions de les catalogacions més els filtres del progra Millenium.</p> <p>En el cas de préstec interbibliotecari l'usuari pot demanar-ho de dos formes: El servei PUC (accessibilitat gratuït a llibres en paper d'altres universitats) on acorden el lloc i termini d'entrega. Per a casos que no es trobi el llibre en el servei anterior l'usuari pot omplir un formulari a la web i des del departament d'aquest centre es gestiona la recerca del llibre o document (PG-06.03 rev. 6). El registre de demanda de llibre rebut per la web es carrega al programa GTBIB i la responsable fa la recerca i la demanda a la Universitat. S'evidencia demanda de prestec a través de GTBIB segons petició nº 23501415. Se dispone de un informe anual de préstec interbibliotecari on s'estableixen els indicadors de temps de recepció i temps de tramesa (e.o.: informe anual 2014). L'indicador te un seguiment trimestral.</p> <p>BH (23/3/15):</p> <p>Disposen de 2 instruccions bàsiques:</p> <ul style="list-style-type: none"> - IT 14 Consulta Sala rev. 11: Localització/Consulta/Finalització de la consulta/Control i seguiment. Registre indicador de llibres que no es localitzen (resultat inferior a 0,075%. - IT 13 Prestec rev. 13: Localització/Consulta/Finalització de la consulta/Control i seguiment. Registre indicador de llibres que no es localitzen (resultat inferior a 0,075%. <p>S'evidencia adequada distribució dels llibres per ubicacions depenent si estan en trànsit o reservats.</p> <p>Llibres en trànsit: La Coordinadora transversal de les biblioteques de la UAB amb el CESUC es també la Marina Carbonell. Disposa de diferents indicadors que assegura que el servei de trànsit de llibres està controlat.</p> <p>BCS (23/3/15):</p> <p>Disposen de 2 instruccions bàsiques:</p> <ul style="list-style-type: none"> - IT 14 Consulta Sala rev. 11: Localització/Consulta/Finalització de la consulta/Control i seguiment. Registre indicador de llibres que no es localitzen (resultat inferior a 0,075%. - IT 13 Prestec rev. 13: Localització/Consulta/Finalització de la consulta/Control i seguiment. Registre indicador de llibres que no es localitzen (resultat inferior a 0,075%. <p>Es visita la zona de transit evidenciant un adequat control.</p> <p>Llibres en trànsit: La Coordinadora transversal de les biblioteques de la UAB amb el CESUC es també la Marina Carbonell a BH i Montserrat Rabat a BCS. Disponen de diferents indicadors que assegura que el servei de trànsit de llibres està controlat. Se evidencia un control del procés adequat.</p>				

Auditor	Fecha	Proceso	Norma	Contactos
JAIME DE ALVARADO NORIEGA,	20/03/2015	GESTIÓ DE LA COLECCIÓ (MANTENIMENT)	ISO 9001	Gestora de la Colecció: Teresa Santos Gestora de la Colecció: Elisa Campos
Notas				
<p>Biblioteca BCHG (20/3/15) i BCS (23/3/15)</p> <p>Es disposen de diverses instruccions per desenvolupar:</p> <p>PG15 Gestió de la Colecció rev. 3: Subprocessos: Ubicació i magatzematge/Espurgada/Inventari/Gestió Baixes. Se evidencia Llistat dinàmica de Baixes fins 2015. A més a més hi ha una autorització de baixa per part de la Cap de la BCHG i de BCS.</p> <p>Disposen de diferents instruccions per a la gestió:</p> <p>Pautes per fer inventari Pautes per a l'espurgada IT26: Conservació</p> <p>Per al control dels processos es disposen d'indicadors específics: %Perduts i d'altres més relacionats amb la productivitat.</p>				

Auditor	Fecha	Proceso	Norma	Contactos
JAIME DE ALVARADO NORIEGA,	20/03/2015	LECTURA I PRESTEC	ISO 9001	Gestora de Docència: Carme Besson Resp. de Préstec: Roser Giraldo Gestora de suport d'usuaris: Mónica González
Notas				
<p>Es disposa de 2 documents bàsics:</p> <p>PG09 Prestació del Servei rev. 5.:</p> <p>Adquisicions</p> <p>Serveis de préstec: Préstec, interbibliotecari, consulta a sala, informació documental i reproducció de documents</p> <p>IT-13 Préstec:</p> <p>Biblioteca:</p> <p>Sol·licitud de préstec</p> <p>Fer el préstec amb el Millenium</p> <p>Identificar el préstec per la seva devolució</p> <p>Desactivar el sistema de seguretat</p> <p>Interbibliotecari (vist a Generals)</p> <p>Reserves de documents</p> <p>Renovació documents</p> <p>Devolucions i incompliments</p> <p>Incidències</p> <p>Registres:</p> <p>Reclamacions automatitzades</p> <p>Sol·licituds de préstec extraordinari</p> <p>Llistat de documents en trànsit (de items entre biblioteques de la UAB)</p> <p>IT Incompliment del tràmit de préstec</p> <p>IT Consulta a la sala</p> <p>IT Reproducció de documents</p> <p>IT Informació documental</p> <p>En funció de la biblioteca disposen en les plantes vigilants en l'entrada i els bibliotecaris. De les visites realitzades a les diferents biblioteques s'evidencia una adequada atenció a l'usuari.</p> <p>Per fer consultes de llibres no cal registrar-se a l'entrada.</p>				

L'atenció al client es fa en persona, per correu electrònic i amb el protocol "Pregunta" a la web de la Universitat.

Auditor	Fecha	Proceso	Norma	Contactos
JAIME DE ALVARADO NORIEGA,	23/03/2015	REUNIÓ FINAL	ISO 9001	Subdirecció Biblioteques: Nuria Balagué Cap de la unitat tècnica: Nuria Casaldaguila Cap de la BCHG: M ^a Antonia Galcerán Cap de la BH: Núria Gallart Gestora de suport al usuaris de BCS: Montserrat Rabat Gestora de la Colecció: Teresa Santos Audit interna: Laura Almendros; Sandra Florez
Notas				
<p>Reunió de tancament</p> <p>Es comenten les troballes de l'auditoria, recordant que el procés es mostral i introdueix una certa incertesa en el resultat de l'auditoria</p> <p>S'expliquen les observacions i opcions de millora. No s'han detectat no conformitats.</p> <p>S'explica el procés de l'entitat a partir de la finalització de la present auditoria per a la recertificació</p> <p>També s'explica el procés de l'Entitat per fer possibles queixes i reclamacions</p>				

Auditor	Fecha	Proceso	Norma	Contactos
JAIME DE ALVARADO NORIEGA,	23/03/2015	INFORMACIÓ i ATENCIÓ A USUARIS	ISO 9001	Veure procés d'accessibilitat i lectura.
Notas				
Veure procés d'accessibilitat i lectura.				

Auditor	Fecha	Proceso	Norma	Contactos
OLALLA FONTAN	20/03/2015	GESTIÓ DOCUMENTAL	ISO 9001	Laura Almendros: Rble Unitat Auditoria UAB Núria Balagué: Directora de Serveis de Biblioteques. Responsable de Qualitat
Notas				
<p>Toda la documentación se encuentra informatizada, accesible a todo el personal a través de la intranet.</p> <p>Manual de calidad, rev.6, 01.03.2013</p> <p>Lista de documentos, pantalla de la intranet, se incluye manual, procedimientos e intrucciones, indicando código, descripción y revisión.</p> <p>Alcance: SERVEI DE BIBLIOTEQUES</p> <p>Exclusiones: 7.3 Diseño y desarrollo 7.5.2 Validación de procesos 7.5.4 Propiedad de cliente Justificadas adecuadamente en el Manual de Calidad.</p> <p>Política de Calidad, aprobada por Dirección 01.06.1999 (rev.o del Manual), se consider correcta incluida en el manual de calidad, e accesible a todo el personal a través de la intranet.</p> <p>OM: Se recomienda extraer política de Manual, documento con entidad propia, conocer desde cuando es vigente, mantener fecha de aprobación aunque se existan cambios en el manual.</p> <p>La empresa no realiza uso de la marca de certificación.</p> <p>Mapa de procesos, se evidencia la identificación e interacción de los mismos (incluido Manual)</p> <p>*Procesos Clave: Información documental Consulta documental Préstamo Reproducción documentos Préstamo interbibliotecaria Formación usuarios</p> <p>*Procesos soporte Medios informáticos Logística Evaluación proveedores Adquisiciones Gestión colección Procesamiento técnico (catalogar)</p> <p>*Planificación estratégica Gestión del sistema de calidad RRHH</p> <p>En el Manual se definen funciones y responsabilides según organigrama, se dispone de uno por biblioteca ok (anexo 1 del Manual)</p>				

Anexo 2 Documentación del sistema de gestión, se relaciona con los requisitos de norma.

Control documental y Control de registros (procd):

PG-05 Gestió i control de la documentació, rev.5, 11.01.2013

Revisión de documentos por responsable y aprobación por dirección, indicándolo en documento, se genera archivo en pdf y se actualiza en la intranet.

Listado de gestores de la elaboración y revisión de la documentación del sistema, rev.21 2015

Todos los viernes se envía comunicado (SB21) a todo el personal del servicio de biblioteca los cambios que ha habido, por parte de la unidad técnica. Se comprueba ej: mail 13.03.15 con cambios y accesos directos ok.

Las últimas modificaciones se identifican en el propio documento con raya al lado de texto modificado. La documentación obsoleta.

Se indica en cada procedimiento se indican los registros asociados y su tiempo de custodia.

Documentación externa (intranet), se comprueba ok.

Listado registros de calidad, ver.31, marzo 2015

Se indica código y título, soporte, documento, responsable, lugar de archivo, tiempo archivo.

Se indica que los documentos del sistema se archivarán durante 3 años, los de persona se indica en el PG-18 RRHH los relacionados con ellos se archivarán en este departam

OBS: Mejorar la identificación del tiempo de archivos de registros del área de PAS (ej: relacionados con personal indefinido) y los que relacionados con algún requisito legal (ej: 5 años)

Servei informàtica, gestió de còpies seguretat.

Auditor	Fecha	Proceso	Norma	Contactos
OLALLA FONTAN	20/03/2015	DIRECCIÓ	ISO 9001	Laura Almendros: Rble Unitat Auditoria UAB Núria Balagué: Directora de Serveis de Biblioteques. Responsable de Qualitat
Notas				
<p>PG-01 Revisión del sistema de calidad, rev.3</p> <p>REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</p> <p>ACT1501 Acta reunión. Sistema de gestión calidad 2014, 25.02.15</p> <p>-Política de calidad, se modificará ya que el servicio que se da a los usuarios no es estrictamente documental, por lo que se eliminará de la política la palabra documental.</p> <p>Se documenta el cambio en Acción mejora 15.053 (25.02.15) prevista para el 10.04.15.</p> <p>-Objetivos 2014, se revisa informe de cierre de objetivos 2014 (28.01.15) (PG-01.01)</p> <p>Se indica objetivos generales y específicos para cada biblioteca, se indica el grado de consecución, el mayoría se alcanza el 100%, se comprueba ej:</p> <p>Servicio de Biblioteca</p> <p>*SDB2014/01 Incluir en portal SAAR (para profesores) los recueros con información sobre libros y capítulos de libros ok 100%</p> <p>*SDB2014/02 Escoger gestor documental para organizar dispositivo de autorización de bbdd ok 100%</p> <p>*SDB2014/014 Actualizar la carta servicios 20% de consecución, se interrumpe voluntariamente por no tener toda la información para actualizala, objetivo 2015.</p> <p>*SDB2014/16 Búsqueda finacimient para un plan de renovación al SBD, no dependen de ellos los presupuestos.</p> <p>*SDB2014/17 desarrollo de política de almacenamiento y limpieza, 87,5% en curso.</p> <p>*SDB2014/19 Preparación plan estratégico de servicio bibliotecas, 73,6% en curso, pendiente de aprobación.</p> <p>Biblioteca Humanidades, ej:</p> <p>*BH2014/01 producción científica de traducción e iterpretación 100%</p> <p>* BH2014/02 web archivo de la sociedad de Gran teatre del Liceu. 100%</p> <p>* BH2014/04 Plan de futuro para el espacio del edificio B, 15% en cursos debido a que cada vez se tiene que digitalizar más y se debe buscar un nuevo uso para este espacio. En cuerso</p> <p>Biblioteca ciencias sociales y centro de documentación europea ej:</p> <p>*BCS Creación pag web biblioteca económica Carandell, 80,6% en curso.</p> <p>Biblioteca comunicación i Hemeroteca general, todos 100%</p> <p>Biblioteca de Ciencias, objetivo 95% y 100%.</p> <p>Biblioteca Medicina, objetivos 100%</p> <p>Unidad Técnica y de proyectos ej:</p> <p>UTP2014/1 Participar con CBUC de la búsqueda de una herramienta de descubrimiento 100%</p> <p>UTP2014/2 Hacer la evaluación DDD (depósito de documentos digital), 92%</p> <p>A nivel global se ha alcanza un grado de consecución de objetivos del 92,87%, también se dispone del datos individual por biblioteca. Se comprueba planificación objetivos a través de intranet.</p> <p>-Objetivos 2015, se comprueban planificación aprobada 25.02.15 (por biblioteca)</p> <p>Se establece nº, objetivo, indicador, líneas estratégicas, coordinador. Ej:</p> <p>SDB2015/01 Actualziar y difundir carta de servicios</p> <p>SDB2015/03 Cooperar con progrma ARGO</p> <p>SDB2015/04 Poner en marcha Servei Virtual de propiedad intelectual</p> <p>SDB2015/06 Participar redacción clúsulas técnicas para el concurso del nuevo sisrema informático.</p> <p>SDB2015/09 Finalizar web movil de las bibliotecas UB</p> <p>SDB2015/12 Plan de marketing y comunicación.</p> <p>SDB2015/13 Adecuar web servei biblioteques con el nuevo portal UAB.</p>				

Además se han establecido objetivos específicos para cada biblioteca.

-Análisis indicadores 2014. Se genera un informe por cada indicador, se indica:

Proceso, indicador, frecuencia, nivel aceptación, resultado.

Se comprueba ej:

*Procesamiento técnico, 10 días máx en dept catalogación, resultado 5,48 ok

*Prestamo interbibliotecario, 10 días máx solicitud libro biblioteca externa (7,4 ok), y 3 días en sentido contrario (1,77 ok).

*Inventario, total libros consultados pérdida del 0,1% máx, resultado 0,06% (trienal)

*Préstamo, 18 prestamo/usuario (14,3 ok ya que se tiene a lo digital) 13 prestamos/usuario potenciales (10,82 ok ya que se tiene a lo digital)

*Servicios Digital, tiempo de resolución incidencia, 80% ok en 2 días ó menos, 89% no ok que considera aceptable.

*RRHH, mín 25h/persona año (104,15 ok), 70% se procesen peticiones (82,13% ok).

*Condiciones ambientales, control de iluminación (se realizan mediciones periódicas) y ruido

*Redes sociales, twitter, bloog y facebook (nuevos 2014)

Se establecen los mismos indicadores para el 2015, ajustando valores de aceptación para algunos de ellos, como el relacionado con préstamos.

-Auditorías: resultado satisfactorio interna (27 AMs de las cuales 11 ya se han hecho efectivas) y externa. Ver notas auditoría interna.

-Acciones de mejora

177 acciones de mejora 2014, pendientes 37 a fecha de informe.

-Sugerencias, quejas y nivel de satisfacción del usuario

Sugerencias, quejas y felicitaciones, 23.01.15

Durante el 2014 se han recibido un total de 218 sugerencias+quejas y felicitaciones en todas las bibliotecas:

32 quejas

28 sugerencias

158 felicitaciones

Estas se pueden recoger ó comunicar a través de soporte papel, redes sociales, sede electrónica UAB, pregunt@, correo electrónico, otras. Se utiliza mayoritariamente a través de correo electrónico.

32 Queja, se analiza por temas, siendo 8 por servicio de préstamo (aprox 500.000 visitas), 7 por T, 3 gestión de la colección, 2 instalaciones,...

28 sugerencias, 11 sobre formación, 5 difusión, 3 instalaciones,...

158 felicitaciones sobre 19 personal, 15 formación, 16 exposiciones, 24 difusión, 32 recursos digitales,...

Además se realiza clasificación por temas y bibliotecas:

Quejas, 9 BCS, 8 BH, 4 BCHG,....respecto a aprox. 500.000 visitas

Sugerencias: 20 BCS-CDE, 3BCT

Felicitaciones: 36 BCS-CDE, 34 BH (formación), 24 UTP, 23BCT.

Comparativa Quejas 2008-2014

2014: % por tipología de queja la mayoritaria 9,38% que implica 9 quejas sobre 500.000 visitas

Las quejas se han reducido un 50% desde el 2013.

-Evaluación de proveedores

Informe sobre proveedores no documentales 2014

Se valoran en función de los pedidos e incidencias en los mismos. Criterio:

Pedidos con 1 reclamación más de 25%
Pedidos con 2 reclamación más de 12%
Pedidos con 3 reclamaciones más de 8%
Pedidos con 4 reclamaciones más de 5%

Debería ser 0 reclamaciones el 50% de los pedidos.

Fórmula Indicador: $1,5 * C1R + 2 * C2R + 2,5 * C3R + 3,5 * C4R$ / total de comandas

Se considera que son aceptables si el indicador es < 1 .

Se evidencia listado de proveedores a los que se les ha realizado algún pedido en 2014, indicando pedidos realizados y reclamaciones si las hubiera, dando como resultado el indicador superior a 1 para 4 proveedor:

JRC: Pedido con 1 reclamación,, indicador 1,5

LAIE: Pedido con 2 reclamación, indicador 1

OCE-ESPAÑA: Pedido con 2 reclamación, indicador 1

ROVIL: Pedido con 2 reclamación, indicador 1,25

En todos los casos a estos proveedores sólo se le ha realizado 1 pedido ó 2 no se considera crítico, por lo que no se toman acciones y se seguirá trabajando con ellos.

Informe sobre proveedores documentales 2014

Proveedores españoles: Tiempo entrega 5 semanas de media (control trimestral)

Proveedores extranjeros: Tiempo entrega 7 semanas de media (control trimestral)

Pedidos 2014

Registros 6131, se desestiman alguno por lo que se analizan 5571 (90,87%):

3130 españoles (56,18%)

2441 extranjeros (43,82%)

Se analizan por tipología de incidencias, 699 totales, siendo las mayoritarias las relacionadas con compra para directa (163).

Media en semanas de tiempo de entrega (según millennium): media de 5,12

Teniendo en cuenta si es de origen:

Español; media de 3,60 semanas ok (media de 25,2 días)

Extranjero: media 6,85 semanas ok (media de 47,95 días)

Se adjunta listado de proveedores 2014 indicado nº pedidos realizados, media de semanas, y cantidad de pedidos por semanas.

Se analizan los proveedores que han superado de manera individual el indicador, informando a los mismos, en este caso se ha considerado informar: Laie y Herrero (español)

Se evidencia respuesta de Laie con acciones a tomar para mejorar el servicio, mail 19.03.15.

También se analizan los proveedores extranjeros y se ha considerado que no eran críticos y aspectos puntuales, se continuará trabajando con ellos.

-Cambios que puedan afectar al sistema

-Oportunidades y recomendación mejora

Se anexa listado de acciones de mejora derivadas del análisis de la información del acta revisada.

Auditor	Fecha	Proceso	Norma	Contactos
OLALLA FONTAN	23/03/2015	MEDICIÓ, ANÀLISIS I MILLORA	ISO 9001	Laura Almendros: Rble Unitat Auditoria UAB Núria Balagué: Directora de Serveis de Biblioteques. Responsable de Qualitat Montse Catafal: Directora Biblioteca CS Núria Gallart: Directora Biblioteca H

Notas

Auditoria interna: (realizarse a intervalos planificados) (procd. y registro)

PG-Auditoria interna, rev.4, 30.07.10

Planificación trienal (cada 3 años)

Programa de auditoria interna 2012-2013-2014

Se auditan todas las bibliotecas cuando toca recertificación, y los años de seguimientos se planifica que se auditen todas entre estos 2 años.

Se genera un informe por biblioteca, se comprueban ej:

*Nº12/2014 Informe auditoria Dirección Servicios Bibliotecario, realizado 29.10.14

Audidores: Laura Almendros, Sandra Flórez

Resultado: ninguna NC, se indican puntos fuertes, mejoras, ninguna observación.

*Nº01/2014 Informe auditoria comunicación y Hemeroteca General, 30.09.14

Audidores: Laura Almendros, Núria Solé

Resultado: ninguna NC, se indican puntos fuertes, mejoras, ninguna observación.

*Nº02/2014 Informe auditoria centre de documentació Europea, realizada 02.10.14

Audidores: Laura Almendros, Núria Solé

Resultado: ninguna NC, se indican puntos fuertes, mejoras, ninguna observación.

*Nº06/2014 Informe auditoria humanidades y Cartoteca.

Audidores: Laura Almendros, Sandra Flórez

Resultado: se indican puntos fuertes, mejoras, ninguna observación.

1 NC infraestructura: control de T y humenadad mensual y se define que se realice semanal según IT-26

*Nº05/2014 Informe auditoria Biblioteca Sabadell

Audidores: Laura Almendros, Núria Solé

Resultado: se indican puntos fuertes, mejoras, ninguna observación.

1 NC no se ha registrado formación complementaria realizada por personal interno en los últimos 3 años en contra

PG-18.

Informe auditoria interna 2014 (informe resumen global)

Se indica resultados de auditoria interna en cuanto oportunidades de mejora, puntos fuertes, y NCs, ninguna observaciones.

Se evidencian 2 NCs: 1 NC Universidad de Sabadell y 1 NC B humanidades y Cartoteca.

Informe auditoria interna 2014 (acciones tomadas resultado de auditoria)

Se indica nº AM, biblioteca, descripción, AM, responsable, estado.

Se comprueba las relacionadas con las 2 NCs detectadas en auditoria interna: AM15-017 y AM15-13.

Se han abiertos 27 AM derivadas de las oportunidades de mejora indicadas en los informes de auditoria.

Además se abre registro en BBDD de acciones de mejora (son acciones para solventar las NCs de auditorias),

nºAM15/017, nºAM15-013

Formación auditores internos (incluido PG-17)

-Titulación media ó experiencia similar

-Formación: 9001+auditorías

-Experiencia relacionada gestión de calidad

3 auditoras tituladas, curso 9001, experiencia: han participado como observadoras en el proceso de auditoría.

Evidencia ok ver notas RRHH.

No conformidades AC/AP (procd. y registro)

PG-13 Control de no conformidades, rev.3

PG-14 Acciones correctivas y preventivas, rev.3

Acciones de mejora (intranet)

2015: se han abierto 86

-Origen: comité Calidad, auditoría externa, interna, evaluación proveedores, informe de NC, sugerencias y quejas, nuevas propuestas.

-Tipo: correctiva, preventiva, nueva propuesta

Se indica estado y el responsable

Se indica descripción no conformidad (real ó potencial), causa, corrección/correctiva ó preventiva, responsable, fechas, comprobaciones de eficacia y cierre.

Se comprueba ej por biblioteca:

-BCHG: N°15-003 (08.01.15), origen auditoría interna, causa y acción ok. en curso previsión 01.07.15

-BCHG: N°15-031 (23.01.15), origen otros: falta actualización cada 5 años plan de colección, causa y acción ok. en curso previsión 01.07.15.

-BCHG: N°14-097 (09.05.14), origen otros, portátiles obsoletos por elevado uso de usuarios ,causa y acción ok, se compran 3 equipos, se verifican operativos los PCs a 02.06.14 cierre ok.

-BH: n°10314574 (a través de "pregunta") (10.03.15) queja sobre se quitado escaner, se da respuesta a usuario indicando el servicio de pago que ofrece la universidad desde hace unos años, respuestada el 11.03.15.

-BH: n°10196683 (a través de "pregunta") (28.01.15) queja usuario ruido de personal de biblioteca, respuesta a usuario correcta, acciones adecuadas, 29.01.15.

-BCS queja a través redes sociales sobre acceso a biblioteca, respuesta 13.03.15.

-Se comprueban recepción de varias felicitaciones después de presentación de libro (mail marzo 2015)

Satisfacción clientes (Determinar un método) Sugerencias y reclamaciones

PG-19 Sugerencias, quejas y felicitaciones, rev.10

Ver notas Dirección "Informe resumen quejas, sugerencias y felicitaciones"

PG-20 Medidas satisfacción usuario, rev.3

Se realiza encuesta cada 3 años, última en 2013 general y por biblioteca.

Se comprueba resumen general 2013 por tipo de usuario:

-Alumnos grado 2228 (28508 total), error 1,99

-Alumnos postgrado 264 (12781 total), error 5,97

-Profesores 386 (3514 total), error 4,71

-PAS 192 (2488 total), error 6,80

-Otros 119 respuestas

Total encuestas realizadas 3185

Se revisa frecuencia de utilización de biblioteca, los usuarios que mayoritarios son los de grado en un 69,95%.

Además se analiza por biblioteca, la frecuencia presencial, siendo la mayoritaria de alumnos de grado 1 ó 2 por semana. En caso postgrado y profesores también 1 ó 2 veces por semana pero en un % de aprox.20%. Respecto al

PAS 1 vez a la semana.

Respecto al acceso virtual se invierten los resultados respecto al presencial

Grado de conocimiento: alto grado respecto a todas las tipologías de usuarios son catálogo, préstamo, acceso bibliografía catálogo,...

Se incluye resultados por cuestionario, puntuaciones del 1 al 5, en la mayor parte de las preguntas todas por encima del 3, siendo valoración global:

-Alumnos grado 3,67

-postgrado 3,67

-profesores 3,75

Las acciones derivadas de este análisis de la satisfacción del usuario, se revisan:

“Seguimiento conclusiones de la encuesta satisfacción usuarios 2013”

-SDB2014/13 comunicación resultados y plan de mejora

Además se establecen acciones específicas por biblioteca algunas de ellas ya realizadas, ej: AM14-021 BUS, AM14-023 BCHG, AM14-51 BCS, AM 14-085 SCD.

En general son acciones de mejora del servicio ninguna queja o reclamación grave o crítica, igualmente se establecen un elevado nº de mejoras.

Indicadores de proceso: (seguimiento y medición de procesos)

IT-04 Indicadores de calidad, rev.17

Ver notas Dirección

Auditor	Fecha	Proceso	Norma	Contactos
OLALLA FONTAN	23/03/2015	COMPRES	ISO 9001	Laura Almendros: Rble Unitat Auditoria UAB Núria Balagué: Directora de Serveis de Biblioteques. Responsable de Qualitat Núria Bosch: Secretaria de la biblioteca BH Montse Catafal: Directora Biblioteca CS

Notas

PG-06 Adquisiciones, rev.6

PG-06.03 Préstamos interbibliotecarios, rev.6

ver notas AJ

PG-06.02 Adquisiciones de bienes y servicios no documentales, rev.5

Núria Bosch: Secretaria de la biblioteca BH

Se comprueba ej:

-Control de plagas, GIT controls 2006, presupuesto por tratamiento especial por detección de lepismas, se realiza pedido en momento de auditoría, aplicativo SUMMA (SAP), se genera pedido que se envía por mail.

-nº4500251710 (18.02.2015), PMC, material de oficina (consumibles fotocopiadora), albarán nº810490 (13.02.15), sello conforme ok. Además se dispone de albarán de cambio toner ok.

Se realiza seguimiento mensual de los pedidos, a través de registro de gestión de locales.

Montse Catafal: Directora Biblioteca CS

-nº4500253560 (05.03.15), material oficina, ABACUS, recepción 05.03.15, albarán nº82476872 (05.03.15), sello conforme ok.

Además se abre nº 24207 registro de gestión de locales y adquisiciones.

PG-06.04 Intercambio de publicaciones, rev.5

Se realiza desde UTP, ver notas AJ

PG-06.05 Evaluación continua de los proveedores, rev.5

Evaluación proveedores. Ver notas Dirección

Auditor	Fecha	Proceso	Norma	Contactos
OLALLA FONTAN	23/03/2015	MANTENIMENT	ISO 9001	Laura Almendros: Rble Unitat Auditoria UAB Núria Balagué: Directora de Serveis de Biblioteques. Responsable de Qualitat Núria Gallart: Directora Biblioteca H Gemma Munt: Axiliar Servicios (soporte logístico y punto información) Meritxell Antich: Auxiliar Sevicios (soporte logístico y punto información) Montse Catafal: Directora Biblioteca CS
Notas				
<p>PG-09.01 Gestión aplicaciones informáticas, rev.7 Ver notas AJ</p> <p>BH Núria Gallart: Directora Biblioteca H Gemma Munt: Axiliar Servicios (soporte logístico y punto información) Meritxell Antich: Auxiliar Sevicios (soporte logístico y punto información)</p> <p>PG-09 Gestión de locales, rev.3 IT-02 Conformidad recepción, rev.5 IT-06 Condiciones ambientales, rev.3 IT-26 Condicones ambietales de conservación de los fondos documental especial, rev.2</p> <p>Registro de locales y adquisiciones no documentales (se incluye mat periódico y correctivo) Se indica ref, lugar, trabajo a realizar, proveedor, fecha solicitud, fecha prevista (aprox 1 mes), estado. Se puede realiar por personal externo ó interno. Se comprueba ej: Mantenimiento correctivos: -Nº24171, jabonera rota en b año 3 planta, reparación, Geinstal (empresa subcontratada ubicados físicamente en propias instalaciones), 27.02.15, se pieden jaboneras a Clece, pendiente, previsto 27.03.15 -nº24149, extintor sin anilla seguridad, 25.02.15, fecha realizado 11.03.15, mantenimiento UAB.</p> <p>Mantenimeinto periódicos -nº24136, puerta ascensor escalera no funciona, 20.02.15, OTIS, cierre ok 20.02.15. -nº23917, trimestral extintores, 25.02.15, realizado por personal interno. -nº, extintores anual Soler, 12/14 certificado ok</p> <p>Plan de mantenimiento anual enero 2015 Se indica norma aplicable, descripción de trabajo, registro de rerealización, se comprueba registro ok, realizado Geinstal: -equipo autónomo partit, anual 26.01.15 ok -climatización, mensual 26.01.15 y 27.02.15 ok -fan-coil, mensual 26.01.15 y 27.02.15 ok Trane: -planta refrigeradora condensadora aire, anual 30.05.14 bianual (otras trabajos)</p>				

Soler:
-anual (12/2014) se comprueba certificado BH ok.

Montse Catafal: Directora Biblioteca CS
Registro de locales y adquisiciones no documentales (se incluye mat periódico y correctivo)
Se indica ref, lugar, trabajo a realizar, proveedor, fecha solicitud, fecha prevista (aprox 1 mes), estado. Se puede realiar por personal externo ó interno.
Se comprueba ej:
Mantenimiento correctivo ej:
-nº24071, 12.02.15 limpieza cortinas (desmontar y demontar por personal de la facultad), Clece 24.02.15.
-nº23868, 16.01.15, reparar ascensor atrancado en 3er planta, ZENER, realizado 16.01.15

Mantenimiento preventivo ej:
-Clece, mensual (4 ó 5 veces al mes), cambio contenedores sanitarios de los lavabos y pulverizadores antibacterias, se comprueban realizado ok
-nº23216, 24.11.14 revisión tirmestral extintores, perosnal interno ok
-nº23683, 19.02.15 extintores trimestral, perosnal interno ok.
-nº21610, 11/14 electromecanica Soler.

Plan de mantenimiento anual enero 2015
Se indica norma aplicable, descripción de trabajo, registro de realización, se comprueba registro ok, realizado
Geinstal:
-equipo autónomo partit, anual 29.01.15 ok
-climatización, mensual 29.01.15 y 26.02.15 ok
-fan-coil, mensual 29.01.15 y 26.02.15 ok
-Cortina de aire mensual 29.01.15 y 26.02.15 ok
Soler:
-anual (12/2014) se comprueba certificado BCS ok.

Auditor	Fecha	Proceso	Norma	Contactos
OLALLA FONTAN	23/03/2015	RECURSOS HUMANS	ISO 9001	Laura Almendros: Rble Unitat Auditoria UAB Núria Balagué: Directora de Serveis de Biblioteques. Responsable de Qualitat Teresa Villanueva: Secretaria Direcció.

Notas

PG-18 Recursos humanos, rev.5, 17.09.12

*Perfiles de puesto de trabajo

Definidos por el área de PAS de la UAB, y archivan registros relacionados con los mismos que evidencian el cumplimiento de los perfiles de puesto del personal del Servei de Biblioteques.

Se indica categoría, misión, funciones, competencias, Se comprueban ej:

-Bibliotecario, 24.10.11

En todo caso antes de nueva incorporación (nueva plaza) el perfil de finido se envía a Direcció para revisar y ajustar si fuera necesario. Ninguna en los últimos años.

*Detección de necesidades a través de cada jefe de biblioteca, UTP y direcció.

Plan general de formación de la UAB

Dentro de este plan se incorpora la formación para el personal del Servei de Biblioteques.

Se comprueba propuesta programa de formación continuada del Servei de Biblioteques para el año 2015. Se establece formación:

- Cursos enmarcados dentro del convenio con el colegio oficial de bibliotecarios-documentales
- Otros cursos, seminarios ó jornadas de biblioteconomia i/ó documentació
- Cursos por personal de las bibliotecas organizados por la UAB
- Formación gestión general y habilidades comunicativas
- Formación prevención y seguridad
- Idiomas
- Informática de gestión
- Informática avanzada y de sistemas

Formación realizada en 2014. Indicador RRHH 2014

-Horas mín formación /persona año, 25 horas, se ha realizado 82,31 horas/persona año ok. El indicador se ha mejorado mucho debido a la oferta formación idiomas.

-% peticiones aceptadas de asistencia a cursos, media 70%, resultado 81,47% ok.

-Asistencia cursos, seminarios, demos, webinars,...30 acciones formativas, 45 asistentes, 218 horas.

Área PAS archivan registros de formación en los expedientes personales.

Se comprueba resumen facilitado por área de PAS del 2014.

Información que se incorporará en Memoria 2014 Serveis de Biblioteques, apartado "programa de formación permanente", se comprueban:

176 acciones formativas, 959 asistentes

57 cursos específicos para bibliotecas, 381 asistentes.

82 horas 31 min por persona año.

A través de la intranet, se accede a la gestión de la formación, consulta curriculum formativo.

Se comprueba ej: Laura Almendros, registro listado de formación, se indica curso, fechas, horas, asistencia, ej:

- Formación auditores sistema de calidad, AENOR, marzo 2009, 40horas.
- Auditorías interna 9001:2008, novotec, febrero 2012
- adaptación 9001:2015 novedades, novotec, febrero 2015
- motivación y automotivación personal, interno área PAS, marzo 2014
- modelos de estilos relacionados, interno área PAS, marzo 2014

La formación realizada en 2014 se envía a los jefes de biblioteca para valorar la eficacia de la formación, y en función de los resultados solicitan la nueva formación para el 2015 que alimenta la propuesta de formación auditada ok.

3.2 INFORME RESUMEN DE LA AUDITORÍA POR NORMA ISO 9001

Cláusulas	Departamento / Actividad / Proceso																		
	DIRECCIÓ	SISTEMA DE GESTIÓ. MILLORA.	GESTIÓ DE LA COLECCIÓ (SELECCIÓ I ADQUI	DESCRIPCIÓ I ANÀLISI DOCUMENTAL	LECTURA I PRESTEC	GESTIÓ DE LA COLECCIÓ (MANTENIMENT)	ACCESIBILITAT AL DOCUMENT (PRESTEC INT	INFORMACIÓ i ATENCIÓ A USUARIS	MANTENIMENT, INSTALACIONS I EQUIPS	DIGITALITZACIÓ DE DOCUMENTS	GESTIÓ D'USUARIS	RRHH	REUNIÓ INICIAL	REUNIÓ FINAL	GESTIÓ DOCUMENTAL	MEDICIÓ, ANÀLISI I MILLORA	COMPRES	MANTENIMENT	RECURSOS HUMANS
4.1 Requisitos Generales																			
4.2 Requisitos de la Documentación																			
5.1 Compromiso de la Dirección	✓																		
5.2 Enfoque al cliente	✓																		
5.3 Política de la Calidad	✓																		
5.4 Planificación	✓																		
5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación	✓																		
5.6 Revisión por la Dirección	✓																		
6.1 Provisión de recursos	✓																		
6.2 Recursos humanos																			✓
6.3 Infraestructura																			✓
6.4 Ambiente de Trabajo																			✓
7.1 Planificación de la realización del producto				✓															
7.2 Procesos relacionados con un cliente																			
7.3 Diseño y Desarrollo																			
7.4 Compras			✓																
7.5 Producción y Prestación del Servicio					✓		✓	✓											
7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición																			
8.1 Medición, análisis y mejora																			✓
8.2 Seguimiento y medición																			✓
8.3 Control del producto no conforme																			✓
8.4 Análisis de datos																			✓
8.5 Mejora																			✓
BVCertification Uso del Logo																			✓
BVCertification-control del certificado																			✓
Total																			
Exclusiones	Justificación de la(s) Exclusion(es)																		
- 7.3 Diseño y desarrollo																			
- 7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio																			
- 7.5.4 Propiedad del cliente																			

3.2 INFORME RESUMEN DE LA AUDITORÍA POR NORMA ISO 9001

Cláusulas	Departamento / Actividad / Proceso										Total	
4.1 Requisitos Generales												
4.2 Requisitos de la Documentación												
5.1 Compromiso de la Dirección												
5.2 Enfoque al cliente												
5.3 Política de la Calidad												
5.4 Planificación												
5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación												
5.6 Revisión por la Dirección												
6.1 Provisión de recursos												
6.2 Recursos humanos												
6.3 Infraestructura												
6.4 Ambiente de Trabajo												
7.1 Planificación de la realización del producto												
7.2 Procesos relacionados con un cliente												
7.3 Diseño y Desarrollo												
7.4 Compras												
7.5 Producción y Prestación del Servicio												
7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición												
8.1 Medición, análisis y mejora												
8.2 Seguimiento y medición												
8.3 Control del producto no conforme												
8.4 Análisis de datos												
8.5 Mejora												
BVCertification Uso del Logo												
BVCertification-control del certificado												
Total												
Exclusiones	Justificación de la(s) Exclusion(es)											
- 7.3 Diseño y desarrollo - 7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio - 7.5.4 Propiedad del cliente	Exclusions: 7.3 Diseny i desenvolupament 7.5.2 Validació de processos 7.5.4 Propietat de client Justificades adequadament en el Manual de Qualitat											

4. RESUMEN EJECUTIVO DE LA AUDITORÍA

4.1 RESUMEN DE HALLAZGOS DE AUDITORÍA

Número de No conformidades grabadas

Mayor 0

Menor 0

4.2 EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

S'ha comprovat el següent:

1. Documentació del Sistema de gestió adequada
2. Implementació i manteniment eficaç del Sistema
3. Innumerables accions de millora
4. Adequat establiment i seguiment d'objectius clau del Sistema
5. Programació adequada d'Auditories Internes
6. Revisió per la Direcció que ajuda decisivament a la millora contínua
7. Adequat tractament de les accions correctives i preventives

4.3 PUNTOS FUERTES

Compromís i implicació de tot el personal entrevistat per al manteniment i millora contínua del sistema de gestió.
Informe de revisió per la direcció, bon reflexe dels resultats incloent accions i decisions.
Adequat establiment d'indicadors, així com la fórmula a aplicar, font d'informació i freqüència de seguiment.
Definició d'objectius evidenciant millora contínua.
En general tots els processos operatius estan adequadament mantinguts pels propietaris de les activitats desenvolupades. Disposen d'indicadors i fan un seguiment exhaustiu dels mateixos. La implicació del personal entrevistat és evident a tots els centres visitats.

4.4 OPORTUNIDADES DE MEJORA

Número	Proceso	Oportunidad(es) de Mejora
1	GESTIÓN DE LA COLECCIÓN (SELECCIÓN I ADQUISICIÓN DE LA COLECCIÓN)	Es podría documentar de forma más adient la data màxima de catalogació en el procediment Tècnic PG 09-02 rev. 9.
2	GESTIÓN DE LA COLECCIÓN (SELECCIÓN I ADQUISICIÓN DE LA COLECCIÓN)	Establir indicadors que mesurin el % de bibliografia coberta de les guies docents.
3	GESTIÓN DOCUMENTAL	Es recomana extreure la política del Manual, document amb entitat pròpia, conèixer des de quan és vigent, mantenir data d'aprovació encara que existeixin canvis en el manual.

4.5 OBSERVACIONES

Número	Proceso	Cláusula
Observaciones		
1	GESTIÓN DOCUMENTAL	4.2 Requisitos de la Documentación
Millorar la identificació del temps d'arxiu de registres de l'àrea de PAS (ex: relacionats amb personal indefinit) i els relacionats amb algun requisit legal (ex: 5 anys).		

5. RECOMENDACIONES DEL LÍDER DEL EQUIPO AUDITOR

Norma	Acreditación	Copias Cert.	Idioma
ISO 9001	ENAC	1	Catalán

Norma	ISO 9001
Recomendación	Conceder Certificación
Razón para la emisión o cambio del certificado	Auditoría de Certificación
¿ se requiere auditoría extraordinaria	N
Fecha Inicio de la auditoría extraordinaria	
duración (días) :	

6. PROGRAMA DE AUDITORÍAS DE SEGUIMIENTO

Nombre del Emplazamiento	Proceso	Cláusula	Seguimiento								
			1	2	3	4	5	6	7	8	9
UAB SERVEI DE BIBLIOTEQUES	DIRECCIÓ	5.1 Compromiso de la Dirección 5.2 Enfoque al cliente 5.3 Política de la Calidad 5.4 Planificación 5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación 5.6 Revisión por la Dirección 6.1 Provisión de recursos	X	X							
UAB SERVEI DE BIBLIOTEQUES	SISTEMA DE GESTIÓ. MILLORA.	4.1 Requisitos Generales 4.2 Requisitos de la Documentación 8.1 Medición, análisis y mejora 8.2 Seguimiento y medición 8.3 Control del producto no conforme 8.4 Análisis de datos 8.5 Mejora BVCertification Uso del Logo BVCertification-control del certificado	X	X							
UAB SERVEI DE BIBLIOTEQUES	GESTIÓ DE LA COLECCIÓ I (SELECCIÓ I ADQUISICIÓ DE LA COLECCIÓ)	7.4 Compras	X								
UAB SERVEI DE BIBLIOTEQUES	DESCRIPCIÓ I ANÀLISI DOCUMENTAL	7.1 Planificación de la realización del producto	X								
UAB SERVEI DE BIBLIOTEQUES	LECTURA I PRESTEC	7.5 Producción y Prestación del Servicio	X								

Nombre del Emplazamiento	Proceso	Cláusula	Seguimiento								
			1	2	3	4	5	6	7	8	9
UAB SERVEI DE BIBLIOTEQUES	GESTIÓ DE LA COLECCIÓ (MANTENIMENT)	6.3 Infraestructura	X								
UAB SERVEI DE BIBLIOTEQUES	ACCESIBILITAT AL DOCUMENT (PRESTEC INTERBIBLIOTECARI O PI)	7.5 Producción y Prestación del Servicio	X								
UAB SERVEI DE BIBLIOTEQUES	MANTENIMENT, INSTALACIONS I EQUIPS	6.3 Infraestructura 6.4 Ambiente de Trabajo	X	X							
UAB SERVEI DE BIBLIOTEQUES	DIGITALITZACIÓ DE DOCUMENTS	6.3 Infraestructura	X	X							
UAB SERVEI DE BIBLIOTEQUES	GESTIÓ D'USUARIS	7.2 Procesos relacionados con un cliente	X	X							
UAB SERVEI DE BIBLIOTEQUES	RRHH	6.2 Recursos humanos	X	X							
UAB BIBLIOTECA DE MEDICINA	GESTIÓ DE LA COLECCIÓ (SELECCIÓ I ADQUISICIÓ DE LA COLECCIÓ)	7.4 Compras	X								
UAB BIBLIOTECA DE MEDICINA	DESCRIPCIÓ I ANÀLISI DOCUMENTAL	7.1 Planificación de la realización del producto	X								
UAB BIBLIOTECA DE MEDICINA	GESTIÓ DE LA COLECCIÓ (MANTENIMENT)	6.3 Infraestructura	X								
UAB BIBLIOTECA DE MEDICINA	ACCESIBILITAT AL DOCUMENT (PRESTEC INTERBIBLIOTECARI O PI)	7.5 Producción y Prestación del Servicio	X								

Nombre del Emplazamiento	Proceso	Cláusula	Seguimiento									
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	
UAB BIBLIOTECA DE MEDICINA	INFORMACIÓ I ATENCIÓ A USUARIS	7.5 Producción y Prestación del Servicio	X									
UAB BIBLIOTECA DE VETERINARIA	GESTIÓ DE LA COLECCIÓ (SELECCIÓ I ADQUISICIÓ DE LA COLECCIÓ)	7.4 Compras	X									
UAB BIBLIOTECA DE VETERINARIA	DESCRIPCIÓ I ANÀLISI DOCUMENTAL	7.1 Planificación de la realización del producto	X									
UAB BIBLIOTECA DE VETERINARIA	LECTURA I PRESTEC	7.5 Producción y Prestación del Servicio	X									
UAB BIBLIOTECA DE VETERINARIA	GESTIÓ DE LA COLECCIÓ (MANTENIMENT)	6.3 Infraestructura	X									
UAB BIBLIOTECA DE VETERINARIA	ACCESIBILITAT AL DOCUMENT (PRESTEC INTERBIBLIOTECARI O PI)	7.5 Producción y Prestación del Servicio	X									
UAB BIBLIOTECA DE VETERINARIA	INFORMACIÓ I ATENCIÓ A USUARIS	7.5 Producción y Prestación del Servicio	X									
BIBLIOTECA DE MEDICINA - HOSPITAL DE LA VALL D'HEBRÓN	GESTIÓ DE LA COLECCIÓ (SELECCIÓ I ADQUISICIÓ DE LA COLECCIÓ)	7.4 Compras		X								
BIBLIOTECA DE MEDICINA - HOSPITAL DE LA VALL D'HEBRÓN	DESCRIPCIÓ I ANÀLISI DOCUMENTAL	7.1 Planificación de la realización del producto		X								
BIBLIOTECA DE MEDICINA - HOSPITAL DE LA VALL D'HEBRÓN	LECTURA I PRESTEC	7.5 Producción y Prestación del Servicio		X								

Nombre del Emplazamiento	Proceso	Cláusula	Seguimiento								
			1	2	3	4	5	6	7	8	9
BIBLIOTECA DE MEDICINA - HOSPITAL DE LA VALL D'HEBRÓN	GESTIÓ DE LA COLECCIÓ (MANTENIMENT)	6.3 Infraestructura		X							
BIBLIOTECA DE MEDICINA - HOSPITAL DE LA VALL D'HEBRÓN	ACCESIBILITAT AL DOCUMENT (PRESTEC INTERBIBLIOTECARI O PI)	7.5 Producción y Prestación del Servicio		X							
BIBLIOTECA DE MEDICINA - HOSPITAL DE LA VALL D'HEBRÓN	INFORMACIÓ i ATENCIÓ A USUARIS	7.5 Producción y Prestación del Servicio		X							
BIBLIOTECA DE MEDICINA - HOSPITAL UNIVERSITARI GERMANS TRIAS I PUJOL	GESTIÓ DE LA COLECCIÓ (SELECCIÓ I ADQUISICIÓ DE LA COLECCIÓ)	7.4 Compras		X							
BIBLIOTECA DE MEDICINA - HOSPITAL UNIVERSITARI GERMANS TRIAS I PUJOL	DESCRIPCIÓ I ANÀLISI DOCUMENTAL	7.1 Planficación de la realización del producto		X							
BIBLIOTECA DE MEDICINA - HOSPITAL UNIVERSITARI GERMANS TRIAS I PUJOL	LECTURA I PRESTEC	7.5 Producción y Prestación del Servicio		X							
BIBLIOTECA DE MEDICINA - HOSPITAL UNIVERSITARI GERMANS TRIAS I PUJOL	GESTIÓ DE LA COLECCIÓ (MANTENIMENT)	6.3 Infraestructura		X							
BIBLIOTECA DE MEDICINA - HOSPITAL UNIVERSITARI GERMANS TRIAS I PUJOL	ACCESIBILITAT AL DOCUMENT (PRESTEC INTERBIBLIOTECARI O PI)	7.5 Producción y Prestación del Servicio		X							

Nombre del Emplazamiento	Proceso	Cláusula	Seguimiento									
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	
BIBLIOTECA DE MEDICINA - HOSPITAL UNIVERSITARI GERMANS TRIAS I PUJOL	INFORMACIÓ i ATENCIÓ A USUARIS	7.5 Producción y Prestación del Servicio		X								
Jornadas de auditoría			1.5	1.5								

Plan de seguimiento preparado / modificado por	JAIME DE ALVARADO NORIEGA,	Fecha	23/03/2015
Comentario			

7. PROGRAMA DE AUDITORÍA ISO 9001

Emplazamientos	Auditorías		
	Main	Surv1	Surv2
UAB SERVEI DE BIBLIOTEQUES - Central	1,5	1	1
UAB BIBLIOTECA DE MEDICINA		0,25	
UAB BIBLIOTECA DE VETERINARIA		0,25	
UAB BIBLIOTECA DE CIÈNCIES SOCIALS	0,75		
UAB CENTRE DE DOCUMENTACIÓ EUROPEA	0,25		
UAB BIBLIOTECA D'HUMANITATS I CARTOTECA G	0,5		
UAB BIBLIOTECA DE COMUNICACIÓ I HEMEROTEC	0,5		
BIBLIOTECA DE MEDICINA - HOSPITAL DE LA VALL			0,25
BIBLIOTECA DE MEDICINA - HOSPITAL UNIVERSIT			0,25
Jornadas de auditoría	3,50	1,50	1,50

Jornadas de recertificación previstas	3,1
---------------------------------------	-----

Fecha	26/03/2015	Realizado / Revisado por	
Comentario			

8. PLAN DE AUDITORÍA DE LA SIGUIENTE VISITA

Fecha - Horario Actividad	Nombre del Emplazamiento	Proceso	Auditor	Comentario
-				
Cláusula :				

Fecha de preparación del plan de auditoría	23/03/2016
Comentario	

9. ANEXO: SITIOS

Central

Nombre del Emplazamiento	UAB SERVEI DE BIBLIOTEQUES
Dirección	UAB SERVEI DE BIBLIOTEQUES EDIFICI N
Ciudad	BELLATERRA
Provincia	-
País	Spain
Código postal	08193

Otros Emplazamiento(s)

Nombre del Emplazamiento	UAB BIBLIOTECA DE MEDICINA
Dirección	UAB EDIFICIO M
Ciudad	BELLATERRA
Provincia	-
País	Spain
Código postal	08193

Otros Emplazamiento(s)

Nombre del Emplazamiento	UAB BIBLIOTECA DE VETERINARIA
Dirección	UAB EDIFICIO V
Ciudad	BELLATERRA
Provincia	-
País	Spain
Código postal	08193

Otros Emplazamiento(s)

Nombre del Emplazamiento	UAB BIBLIOTECA DE CIÈNCIES SOCIALS
Dirección	UAB EDIFICIO B
Ciudad	BELLATERRA
Provincia	-
País	Spain
Código postal	08193

Otros Emplazamiento(s)

Nombre del Emplazamiento	UAB CENTRE DE DOCUMENTACIÓ EUROPEA
Dirección	UAB EDIFICI E1
Ciudad	BELLATERRA
Provincia	-
País	Spain
Código postal	08193

Otros Emplazamiento(s)

Nombre del Emplazamiento	UAB BIBLIOTECA D'HUMANITATS I CARTOTECA GENERAL
Dirección	UAB EDIFICIO L
Ciudad	BELLATERRA
Provincia	-
País	Spain
Código postal	08193

Otros Emplazamiento(s)

Nombre del Emplazamiento	UAB BIBLIOTECA DE COMUNICACIÓ I HEMEROTECA GENERAL
Dirección	UAB EDIFICIO N
Ciudad	BELLATERRA
Provincia	-
País	Spain
Código postal	08193

Otros Emplazamiento(s)

Nombre del Emplazamiento	UAB BIBLIOTECA DE CIÈNCIA I TECNOLOGIA
Dirección	UAB EDIFICIO C
Ciudad	BELLATERRA
Provincia	-
País	Spain
Código postal	08193

Otros Emplazamiento(s)

Nombre del Emplazamiento	BIBLIOTECA DE MEDICINA - HOSPITAL DE LA VALL D'HEBRÓN
Dirección	PAVELLÓ DOCENT - PG DE LA VALL D'HEBRÓN, 119-129

Ciudad	BARCELONA
Provincia	-
País	Spain
Código postal	08035

Otros Emplazamiento(s)

Nombre del Emplazamiento	BIBLIOTECA UNIVERSITARIA DE SABADELL
Dirección	CARRER EMPRIUS, 1
Ciudad	SABADELL
Provincia	-
País	Spain
Código postal	08202

Otros Emplazamiento(s)

Nombre del Emplazamiento	BIBLIOTECA DE MEDICINA - HOSPITAL UNIVERSITARI GERMANS TRIAS I PUJOL
Dirección	EDIFICI GENERAL, 2ª PLANTA CTRA DEL CAÑET, S/N
Ciudad	BADALONA
Provincia	-
País	Spain
Código postal	08916