



UNIVERSIDAD
DE GRANADA

Biblioteca Universitaria

II Jornadas de Buenas Prácticas de la Biblioteca Universitaria

Guía de Preparación para Procesos de Auditoría



*Lourdes Moreno,
Coordinadora de Calidad de la Biblioteca Universitaria*



II Jornadas de Buenas Prácticas de la Biblioteca Universitaria

Desde 2013 se elabora un documento guía para la preparación de las auditorías que se envía al personal de las bibliotecas que van a ser auditadas y a todas las demás que lo soliciten.

PREPARACIÓN AUDITORÍA EXTERNA
Julio 2017

DOCUMENTACIÓN DE CALIDAD:

- Ir a la plataforma de calidad: <http://calidad.ugr.es>



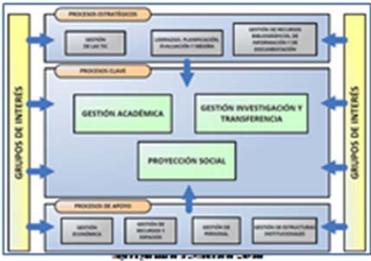
Las claves son: usuario "todon", contraseña "calidad". Si algún vez procedierais a cualquier documentación de calidad, entrar en la plataforma, ya que ahí está el enlace a la página.

Página 1



Tener en cuenta que cuando cualquier documentación de calidad ingresada que sea obsoleta supone una No Conformidad.

f. Mapa de procesos: El **mapa** ya que se ha elaborado a nivel de la UGR (01/01/2017). Como la Biblioteca presta un servicio transversal a toda la Universidad, su actividad se integra en el proceso estratégico "Gestión de Recursos Bibliográficos, de Información y de Documentación", junto con el resto de Unidades de la Biblioteca. Es importante saber que nuestra actividad se integra en este proceso de la UGR.



Página 2



¿En qué consiste?

- Documento que recopila las novedades en materia de calidad y repasa los principales temas a tener en cuenta frente a la auditorías ISO 9001
- Asesoramiento de manera conjunta a todas las bibliotecas de centros/campus y servicios centrales para la preparación de las auditorías anuales
- Dirigido a todo el personal de la Biblioteca
- Enviado 2 veces al año previamente a las auditorías interna y externa

¿Cómo se elabora?

- Repaso de las novedades, cambios y nuevas versiones de la documentación de calidad albergada en la Plataforma de Evaluación de Servicios
- Revisión de informes anteriores emitidos por las empresas auditoras
- Elaboración de un documento guía recopilando toda la información de interés y temas susceptibles de ser auditados



Documentación de Calidad

Novedades

Checklist de revisión para auditoría

Otra información

UNIVERSIDAD DE GRANADA Administración electrónica Buscar

UNIDAD DE CALIDAD, INNOVACIÓN Y PROSPECTIVA

calidad internacionalización innovación transparencia sostenibilidad experiencia autonomía futuro conocimiento innovación
experiencia transparencia futuro igualdad autonomía calidad

Política de Calidad de la Universidad de Granada

Redes Sociales Accesibilidad ELVIRA Asistente Virtual CEIBioTIC UGR UNIVERSITY English

- Inicio
- Presentación
- Estructura
- Comisiones
- Equipos de Trabajo
- Localización y Contacto
- Quejas y sugerencias

Usuario Contraseña Enviar

CALIDAD DE LOS TÍTULOS	CALIDAD DE LOS SERVICIOS	FORMACIÓN E INNOVACIÓN DOCENTE
EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN DOCENTE	OFICINA DE DATOS, INFORMACIÓN Y PROSPECTIVA	CONTRATO PROGRAMA

Tablón Ver todas RSS sindicado

01/03/2017 Calendario de auditoría interna del Sistema Integrado de Calidad de los servicios UGR

CONVOCATORIA DE PROYECTOS DE INNOVACIÓN Y BUENAS PRÁCTICAS DOCENTES

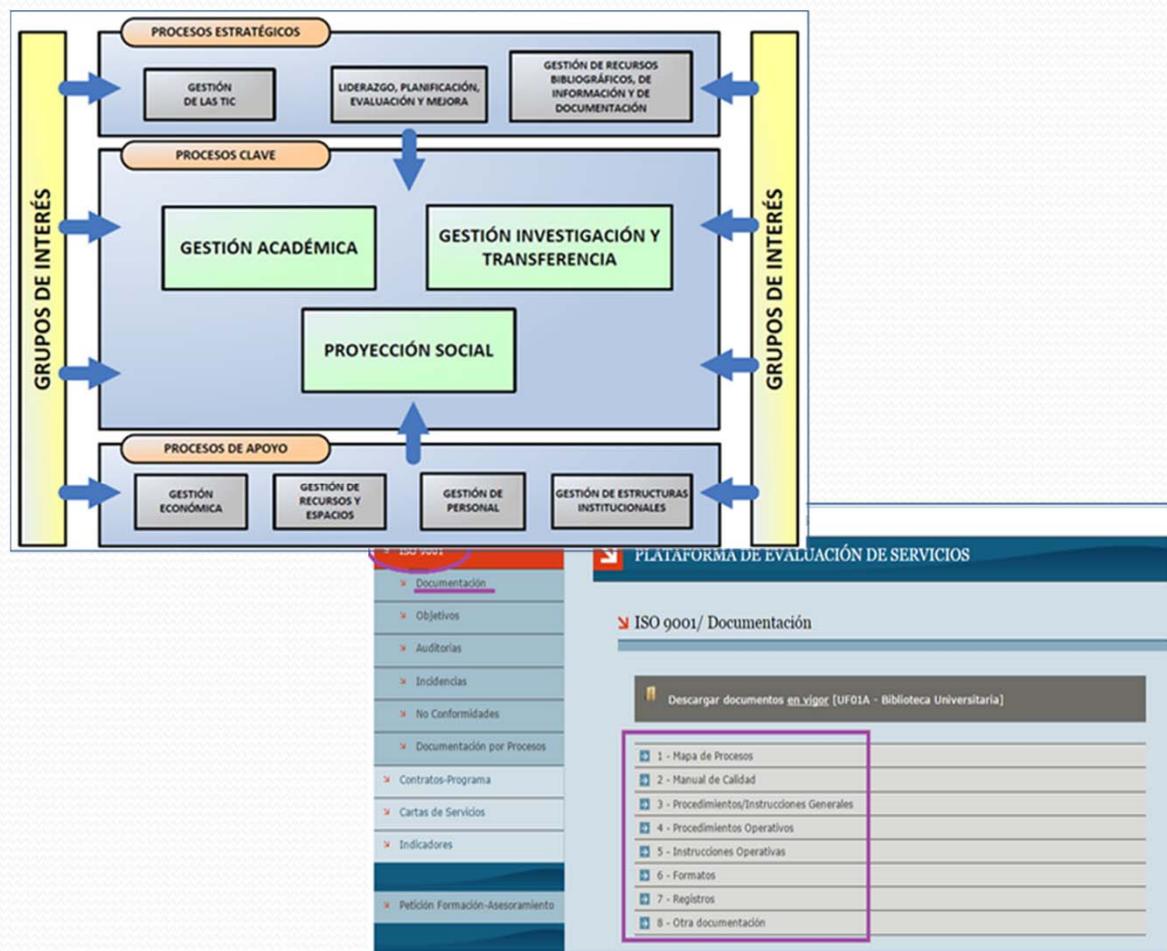
FIDOUGR 2016/18 PLAN DE FORMACIÓN E INNOVACIÓN DOCENTE

CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DOCENTE

Plataforma Web Evaluación de Servicios



Novedades



Mapa de Procesos

Ficha de Proceso

Manual de Calidad

Procedimientos Operativos

Instrucciones Técnicas

Formatos



Revisión para Auditoría

Plan anual de
compras

Presupuesto
asignado a la
Biblioteca

Listado de
proveedores
evaluados

Criterios de
aceptación de
donaciones

Sugerencias de
adquisición

Bestsellers

Proceso 1: Identificación, selección y adquisición de los recursos de información

Adquisiciones

Ver: en Vigor ▾ Filtrar

Mostrar: 10 ▾ registros Buscar:

Código	Revisión	Nombre	Aprobación	Obsoleto	Acciones
_MP	0	MAPA DE PROCESOS	01-01-2017	NO	
FPEI	0	FICHA PROCESO GESTIÓN DE ESTRUCTURAS INSTITUCIONALES	01-01-2017	NO	
FPGA	0	FICHA PROCESO GESTIÓN ACADÉMICA	01-01-2017	NO	
FPGE	0	FICHA PROCESO GESTIÓN ECONÓMICA	01-01-2017	NO	
FPGP	0	FICHA PROCESO GESTIÓN DE PERSONAL	01-01-2017	NO	
FPIT	0	FICHA PROCESO INVESTIGACIÓN Y TRANSFERENCIA	01-01-2017	NO	
FPLP	0	FICHA PROCESO LIDERAZGO, PLANIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y MEJORA	01-01-2017	NO	
FPPS	0	FICHA PROCESO PROTECCIÓN SOCIAL	01-01-2017	NO	
FPRB	0	FICHA PROCESO GESTIÓN DE RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS, DE INFORMACIÓN Y DE DOCUMENTACIÓN	01-01-2017	NO	
FPRE	0	FICHA PROCESO GESTIÓN DE RECURSOS Y ESPACIOS	01-01-2017	NO	

Mostrando desde 1 hasta 10 de 11 registros



Revisión para Auditoría

4 - Procedimientos Operativos
5 - Instrucciones Operativas
6 - Formatos
7 - Registros
8 - Otra documentación

Ver **en Vigor**

Mostrar **10** registros

Código	Revisión	Nombre	Aprobación	Obsoleto	Acciones
PE01A-01-ADQU	11	Adquisiciones	31-01-2017	NO	
PE01A-02-TRAT	10	Tratamiento Técnico de la Colección	19-01-2017	NO	
PE01A-03-PRES	8	Circulación y Uso de la Colección	24-01-2017	NO	
PE01A-04-IBID	11	Préstamo Interbibliotecario	10-02-2017	NO	
PE01A-06-ALFI	9	Formación de Usuarios	12-05-2016	NO	
PE01A-11-DIFU	0	Difusión de Productos y Servicios	10-02-2017	NO	

Mostrando desde 1 hasta 6 de 6 registros

Proceso 2:
Tratamiento / Organización
de recursos de información

Tratamiento técnico de la
colección



Revisión para Auditoría

Proceso 3: Creación de Servicios y Productos con Valor Añadido

Circulación y uso de la colección

Localización

Acceso

Préstamo o descarga

Reservas

Devolución

Reclamaciones

Prestamo interbibliotecario

Formación de usuarios

Formato de diseños

Validación de diseños

Encuestas

Observaciones

Mejoras

Documentación de cursos
presenciales



Revisión para Auditoría

Proceso 4: Difusión de la Información

Formación de usuarios

Difusión de Productos y Servicios





Otra Información

Datos generales

Instalaciones y equipos

Ficha de equipos

Registro contador de personas

Inventarios y expurgos

Normativa interna

Objetos perdidos

Encuadernación



¿Cómo se evalúa?

- Valoración del personal al que va destinada

¿Qué aporta?

- Comunicación interna
- Asesoramiento



UNIVERSIDAD
DE GRANADA

Biblioteca Universitaria

II Jornadas de Buenas Prácticas de la Biblioteca Universitaria

¡Muchas gracias!

M^a Lourdes Moreno Pascual
Biblioteca del Hospital Real
Tlf: 958 240877
lourdesmoreno@ugr.es

Guía de Preparación para Procesos de Auditoría

