

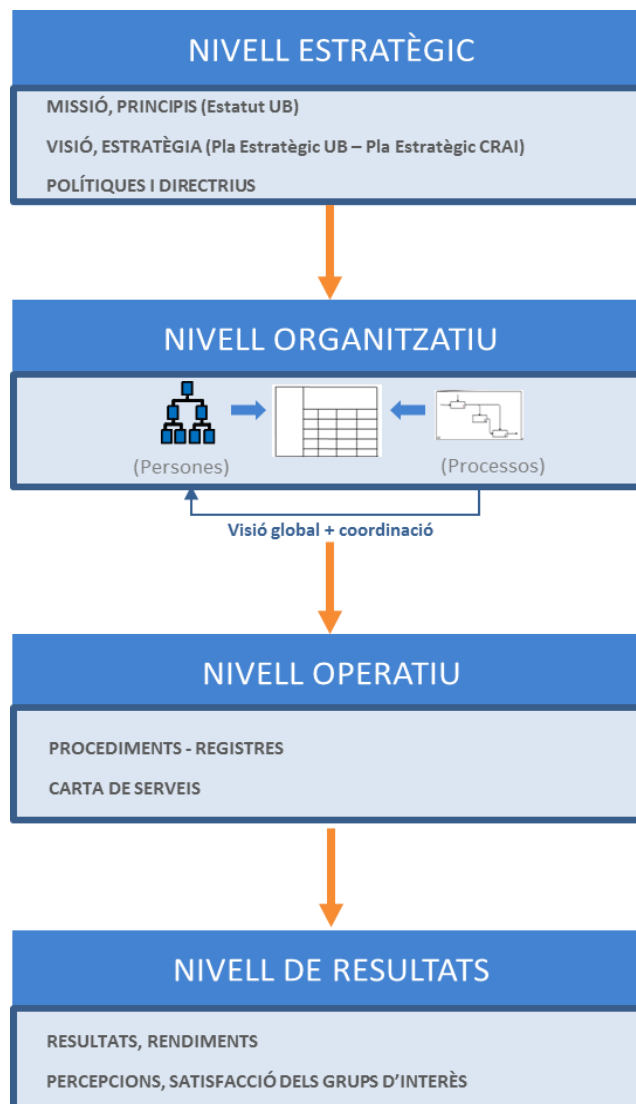


# El model de gestió per processos del CRAI

# 1. Per què el model de gestió per processos?

- ✓ El Model de gestió per processos del CRAI es desenvolupa a partir del **Model de gestió per processos de la Universitat de Barcelona**.
- ✓ La gestió per processos a la UB es basa en un **enfocament sistèmic**, que pren com a referència el Model d'Excel·lència de la Fundació Europea per a la Gestió de la Qualitat (**EFQM**).
- ✓ El Model EFQM ens aporta un marc que ens permet disposar d'una estructura bàsica per a un **sistema de gestió** que ens ajuda a donar una resposta adequada a les necessitats i expectatives dels nostres grups d'interès:
  - els professionals que treballen al CRAI
  - els usuaris
  - els proveïdors i aliats amb els quals el CRAI es relaciona
  - la Universitat
  - i la societat en general

## 2. Estructura del model

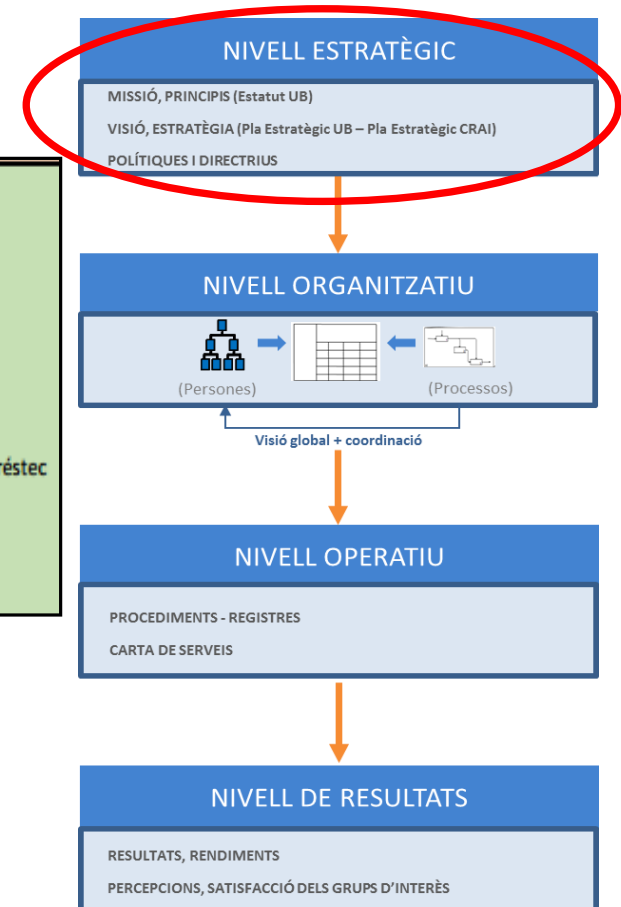


## 2.1. Nivell estratègic

**Planifiquem i dirigim** el CRAI. D'acord amb l'estratègia institucional de la UB i la missió assignada, definim la nostra visió, valors i objectius estratègics i els desenvolupem mitjançant el Pla estratègic, ratificat pel Consell de Direcció de la Universitat.

### ✓ Pla Estratègic del CRAI

	Percentatge de transaccions fetes des d'«El meu compte»				Gestionar el préstec
	Situació actual	Situació per assolir: mantenir el 80 % en renovacions de documents des d'«El meu compte» i mantenir el 70% el nombre de reserves de sales de treball fetes des d'«El meu compte»			
	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18	
1.2. Millorar l'experiència dels usuaris en l'accés als recursos d'informació i reforçar-ne l'auto-suficiència	Percentatge de renovacions de documents fetes des d'«El meu compte»: 83,21 %	Percentatge de renovacions de documents fetes des d'«El meu compte»: 80 %	Percentatge de renovacions de documents fetes des d'«El meu compte»: 80 %	Percentatge de renovacions de documents fetes des d'«El meu compte»: 80 %	



## 2.2. Nivell organitzatiu

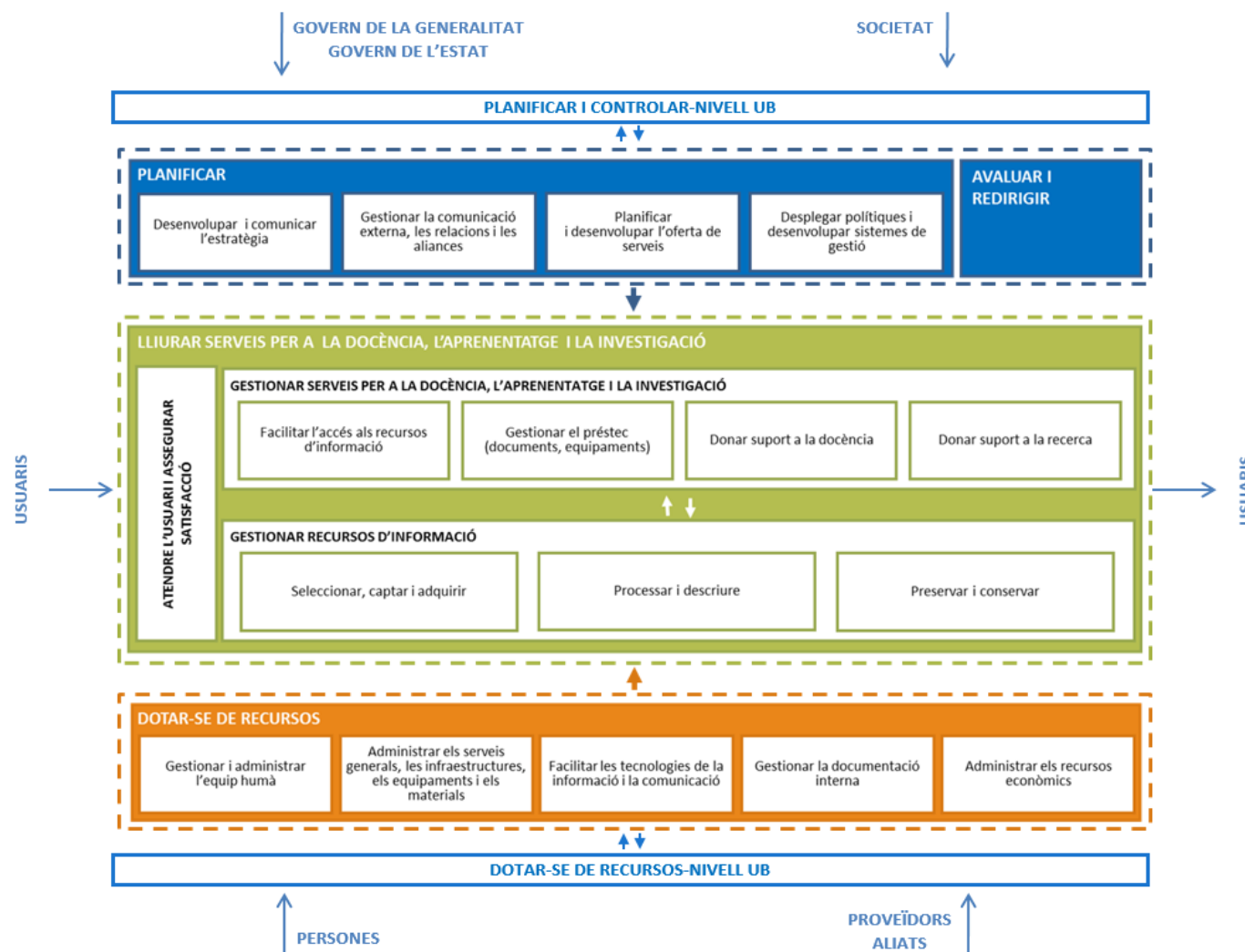
**Coordinem** les activitats del CRAI per assolir la missió i donar una resposta adequada a les necessitats i expectatives dels nostres grups d'interès.

- ✓ **Mapa de processos del CRAI**
- ✓ **Arbre de processos**
- ✓ **Taules de consistència: organigrama i pla estratègic**
- ✓ **Fitxes de descripció dels processos**
- ✓ **Procediment de gestió de la millora contínua**



## Mapa de processos del CRAI

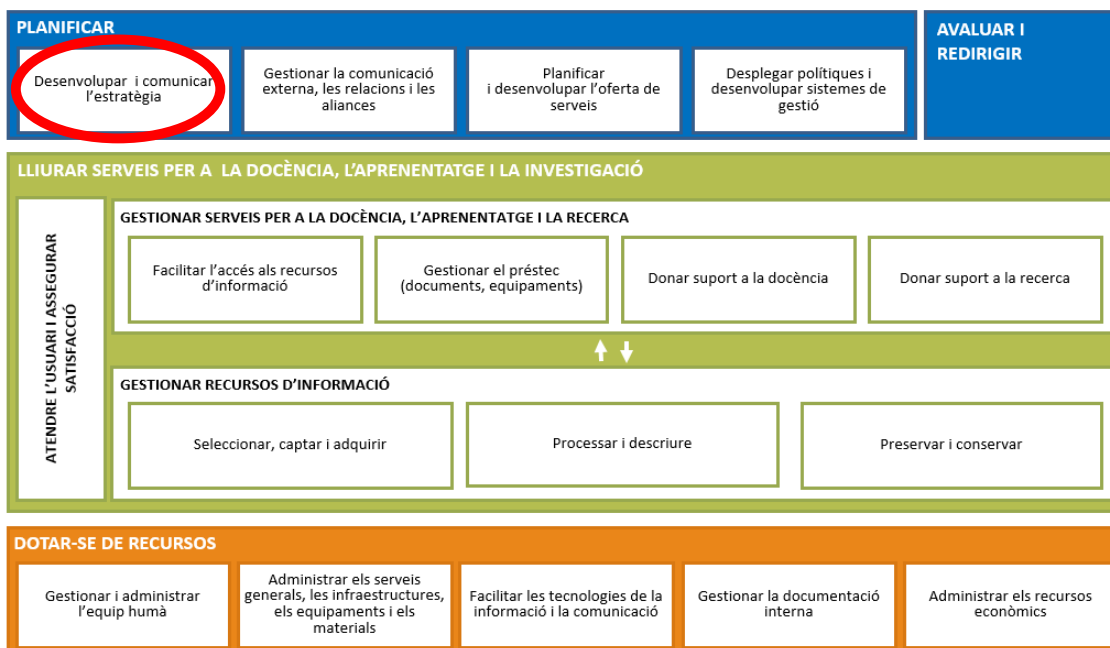
Representació global i gràfica del CRAI com un conjunt d'activitats interrelacionades, que interactua i dona resposta als grups d'interès.





# PLANIFICAR

## Desenvolupar i comunicar l'estratègia

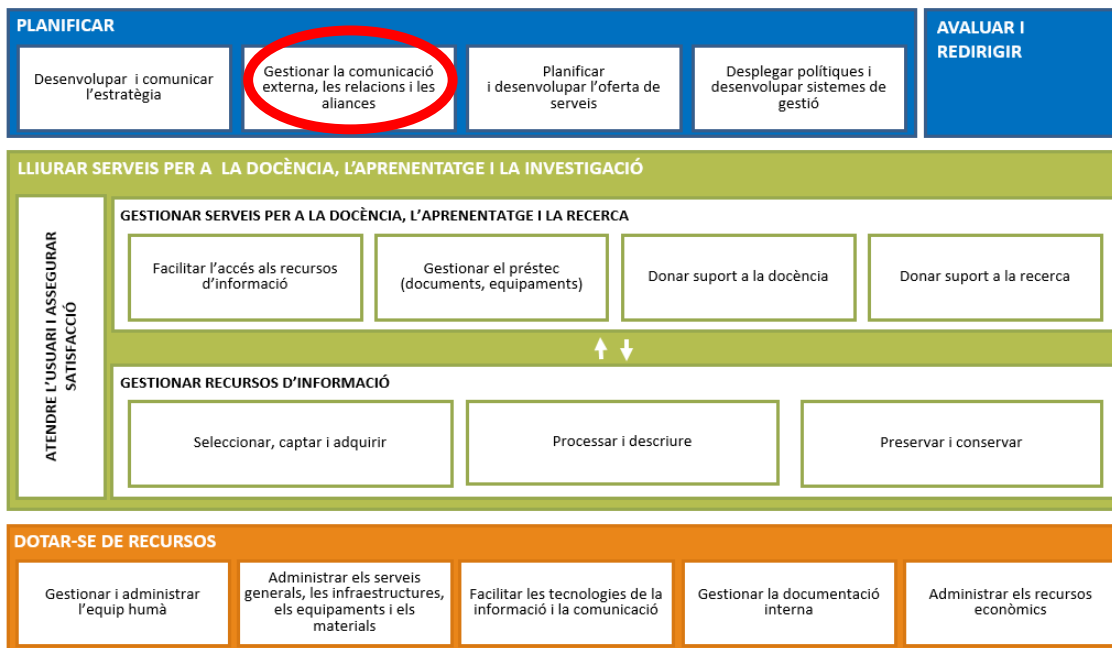




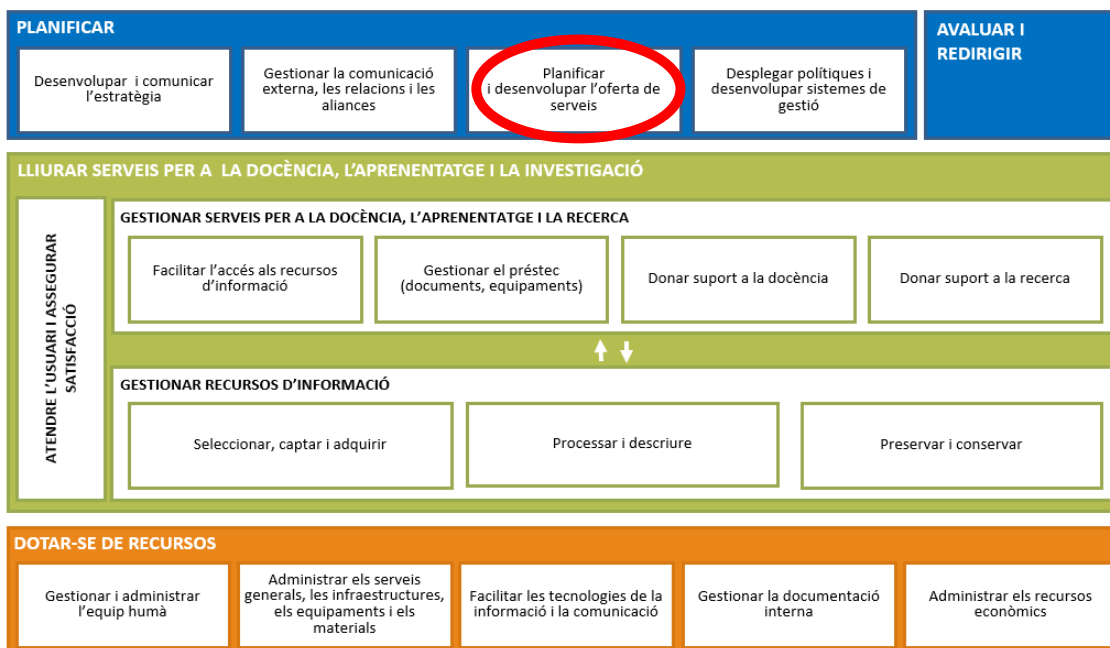
Gestionar la comunicació externa, les relacions i les aliances



CRAI



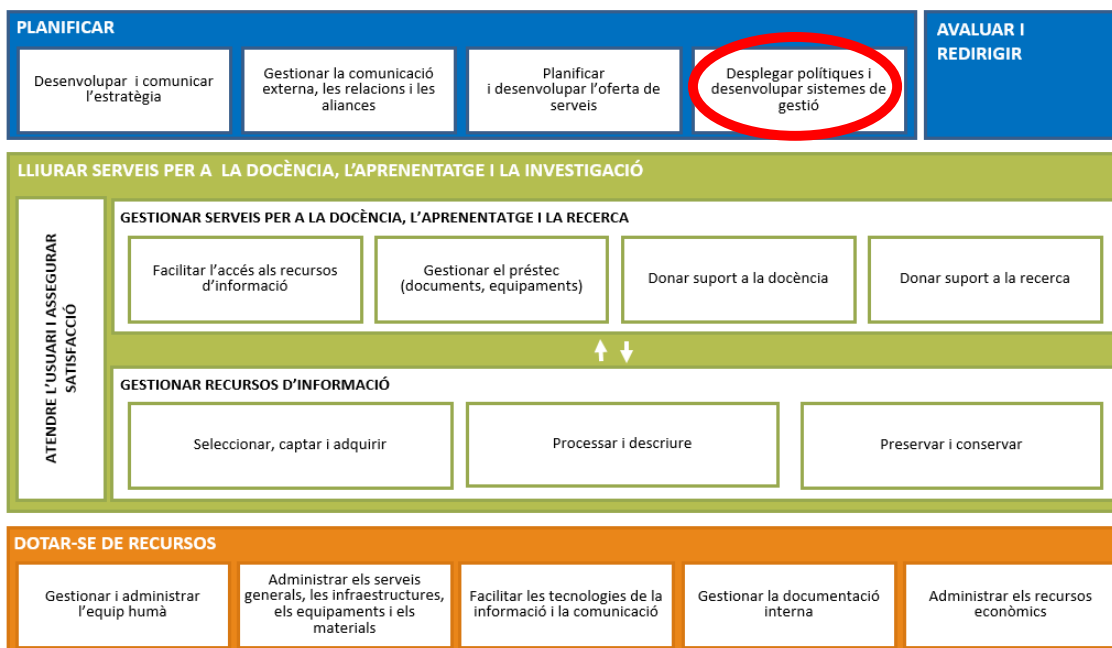
## Planificar i desenvolupar l'oferta de serveis



Desplegar polítiques i  
desenvolupar sistemes de  
gestió

Gestió per processos

Política de Gestió de la Col·lecció del CRAI



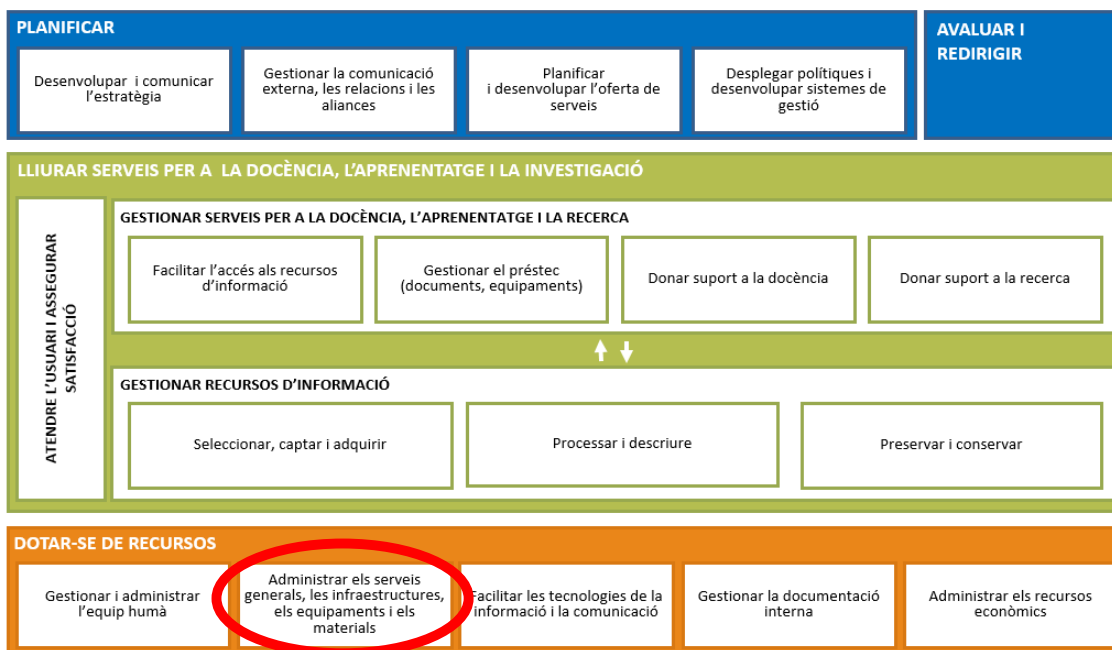
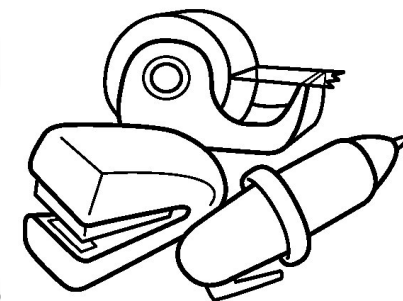
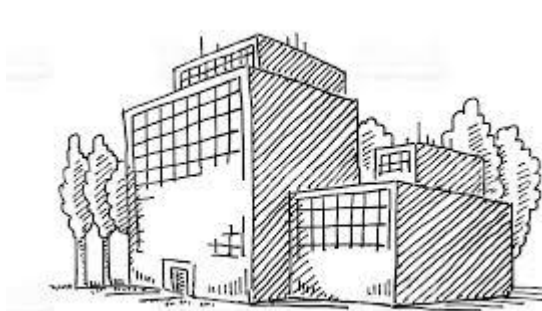


# DOTAR-SE DE RECURSOS

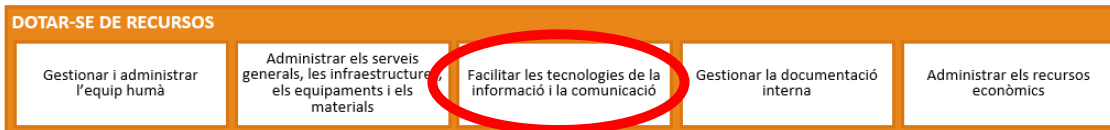
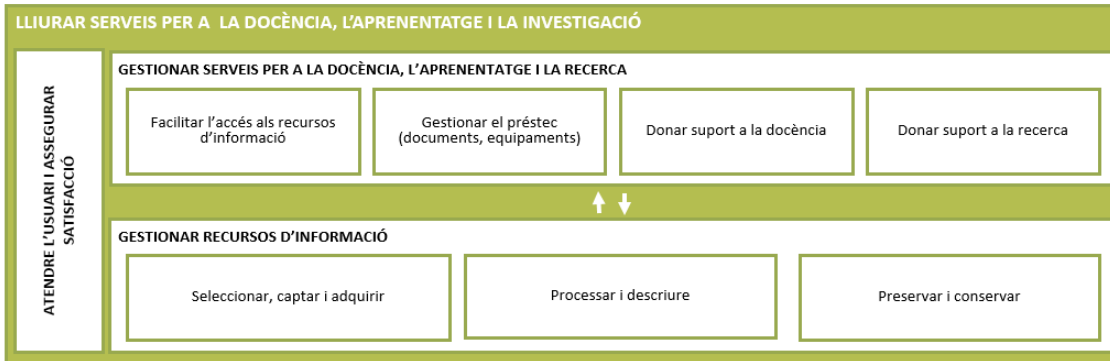
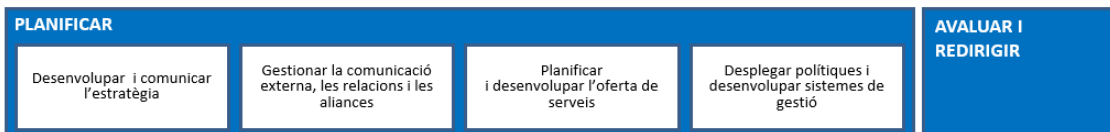
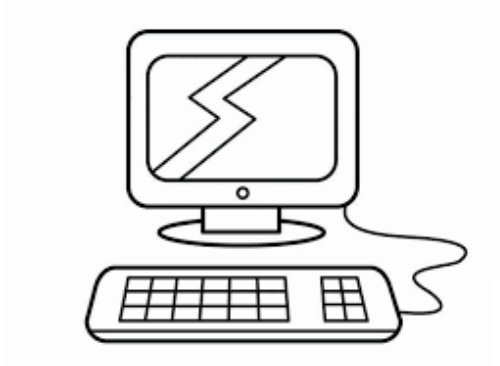
## Gestionar i administrar l'equip humà



Administrar els serveis generals, les infraestructures, els equipaments i els materials



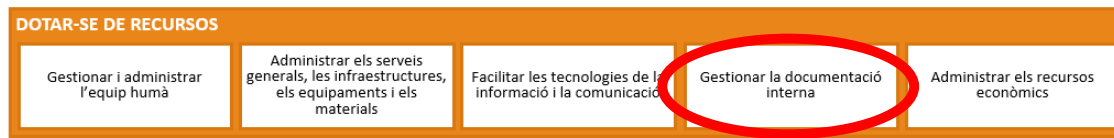
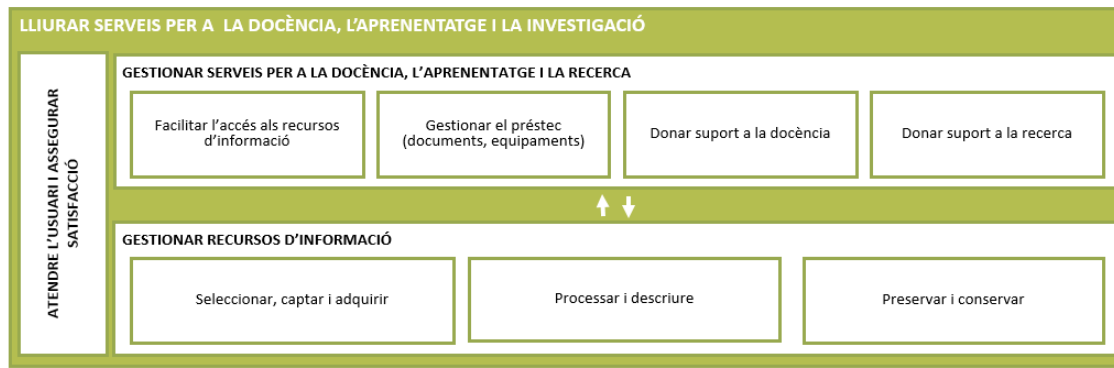
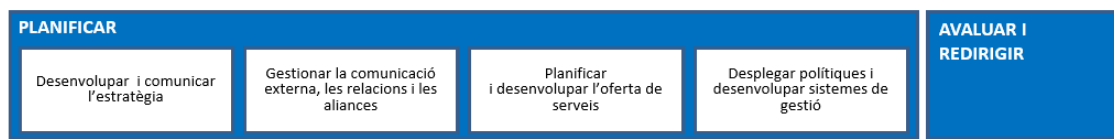
Facilitar les tecnologies de la informació i la comunicació



# Gestionar la documentació interna

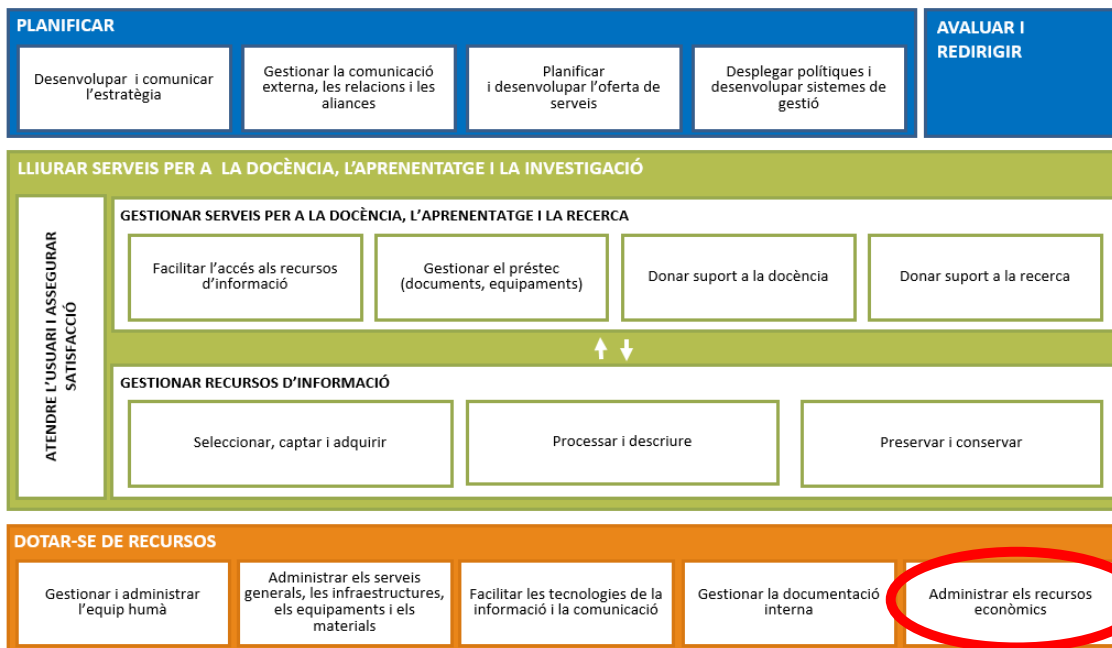
Quadre de comandament del CRAI, 2015-16

Procés	Responsable de procés	Tipus d'indicador	Data d'indicador	Codi d'indicador	Objectiu general	Segment	Anyos Controlats							
							2015		2016		2017		2018	
							Resultats	Objectius	Resultats	Objectius	Resultats	Objectius	Resultats	Objectius
<b>A3 LLIURAR SERVEIS PER A LA DOCÈNCIA, L'APRENENTATGE I LA INVESTIGACIÓ</b>														
<b>A32 Gestionar recursos d'informació</b>														
A322 Processar recursos	UPT	QUANTITAT	Número de recursos d'informació processats (objecte l'any en curs)	A322-Q1		Contra CRAI	10.202	8.522	8.502		8.432			
						Contra	17.202	23.244	20.744		22.202			
						Recursos	11.804	12.502	11.512		11.504			
						Publicacions	4.504	120	120		120			
						Web	1.020	8.200	2.512		2.512			
						Total	14.528	85.664	82.248		82.248			
						MDI (CRUC)	1.802	800	1.000		1.000			
						MDI (CRUC)	1.802	800	1.000		1.000			
						MDI (CRUC)	1.802	800	1.000		1.000			
						MDI (CRUC)	1.802	800	1.000		1.000			
QUALITAT PERCEBUDA			Número de pagaments rebuts en relació a processar i descriure	A322-P1										
			Número de pagaments rebuts en relació a processar i descriure	A322-P2										
			Número d'pagaments rebuts en relació a processar i descriure	A322-P3										





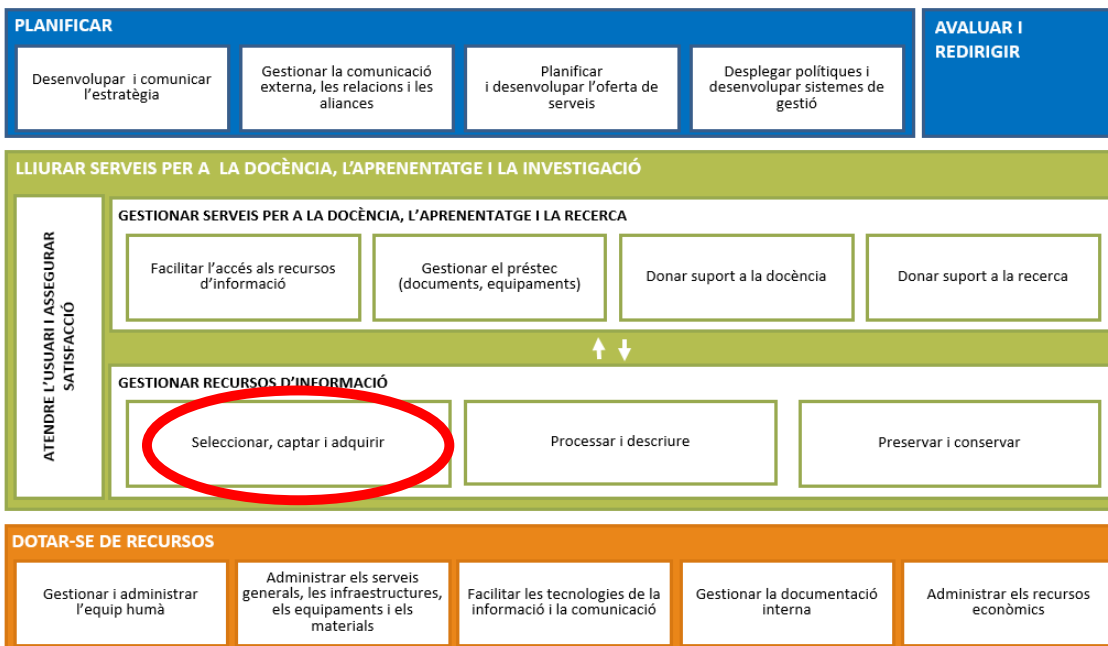
# Administrar els recursos econòmics





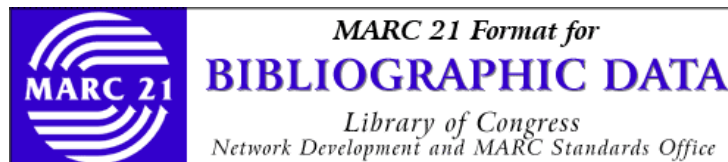
**LLIURAR SERVEIS PER A LA  
DOCÈNCIA,  
L'APRENTATGE I LA  
INVESTIGACIÓ**

Seleccionar, captar i adquirir



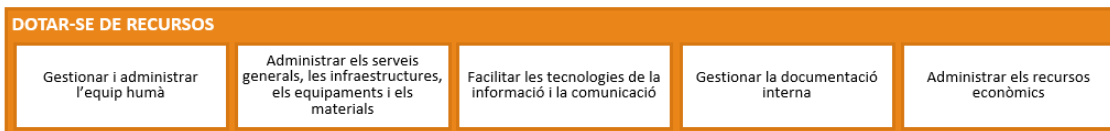
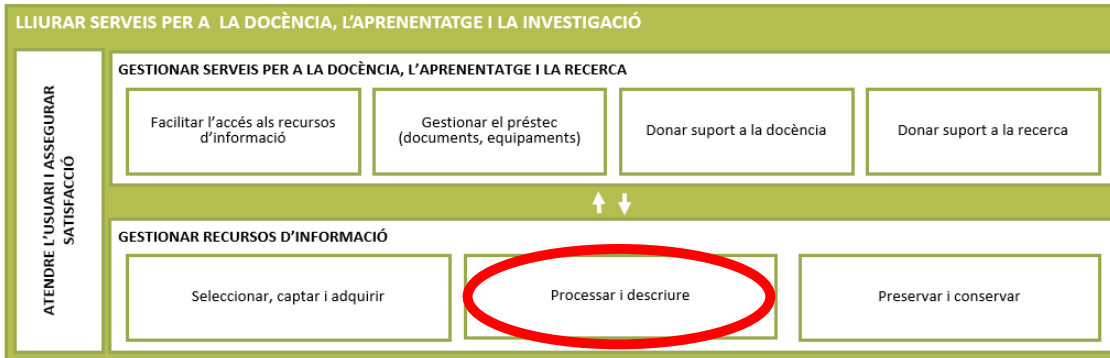
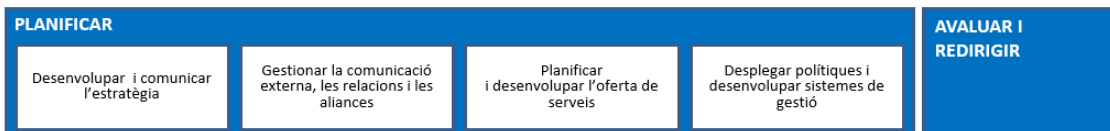


Processar i descriure

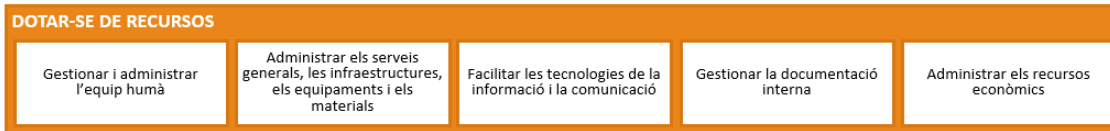
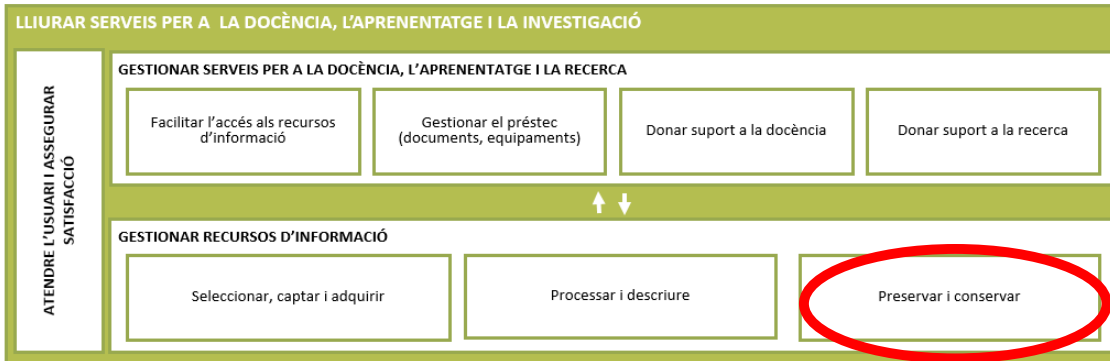
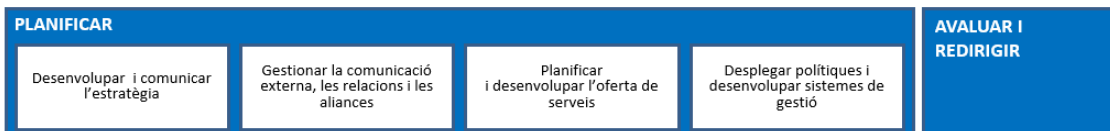


R | D | A

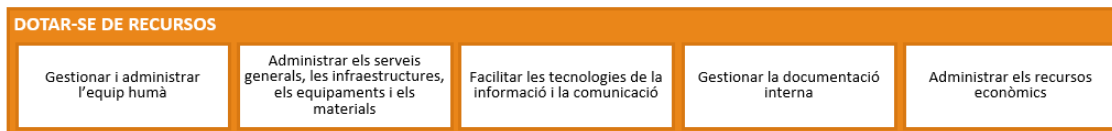
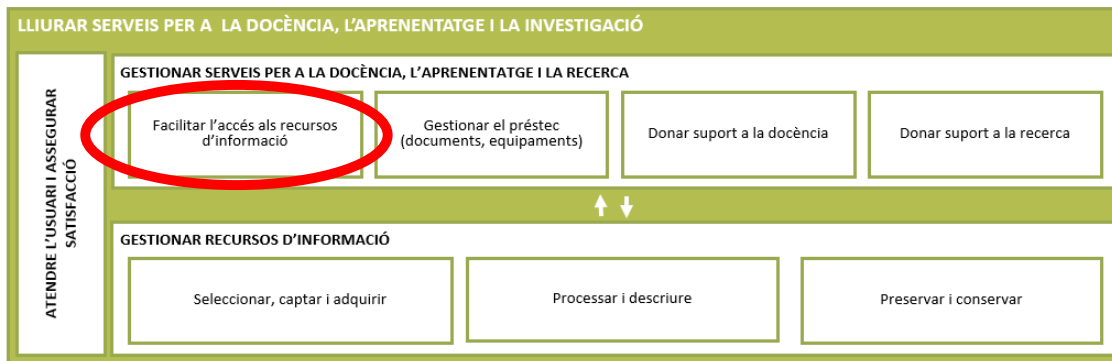
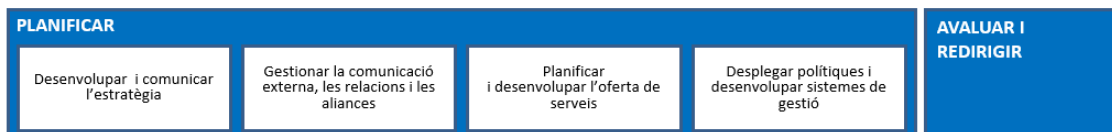
RESOURCE DESCRIPTION & ACCESS



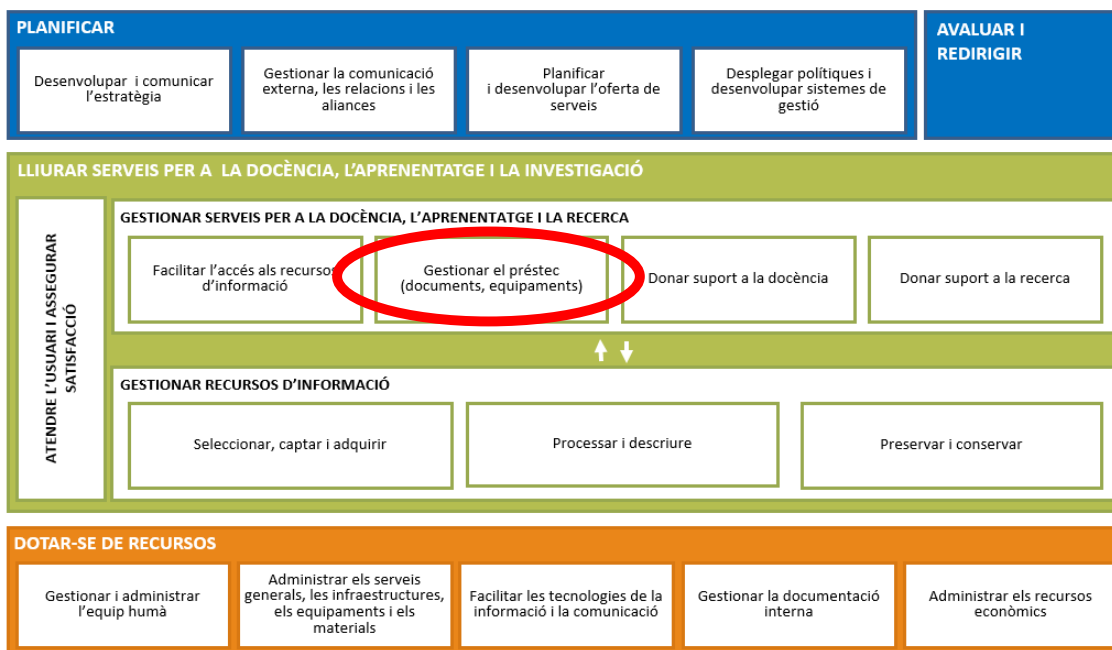
# Preservar i conservar



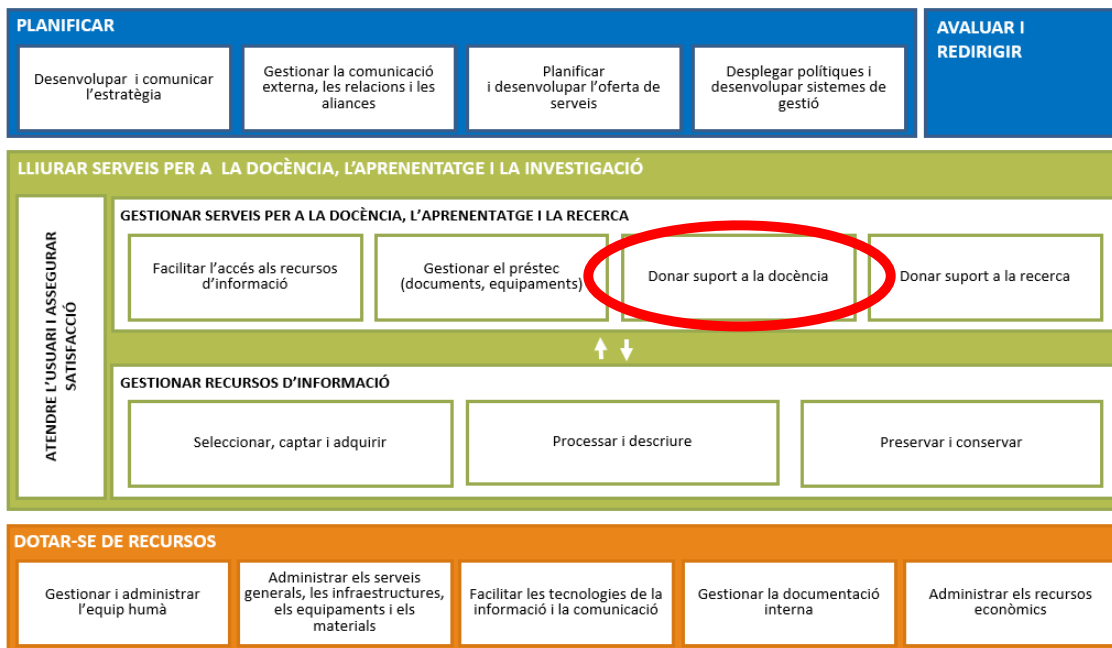
Facilitar l'accés als recursos d'informació



# Gestionar el préstec (documents, equipaments)



Donar suport a la docència



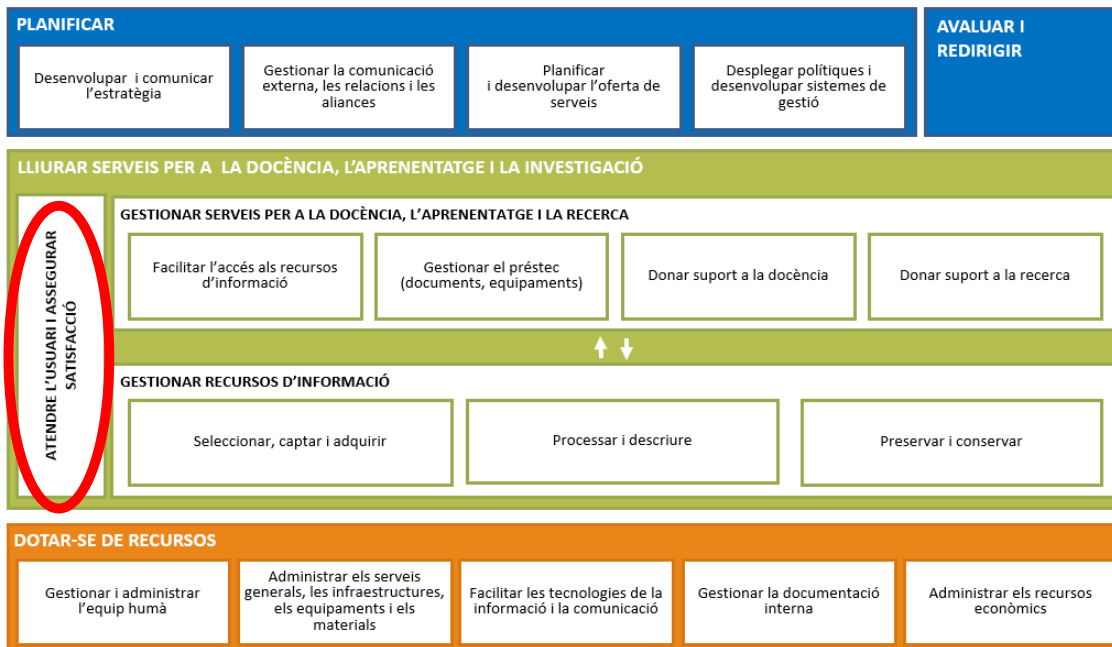




Donar suport a la recerca



Atendre l'usuari i assegurar satisfacció





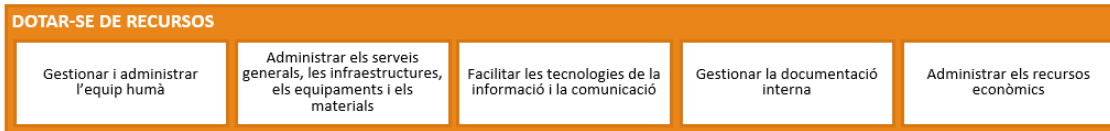
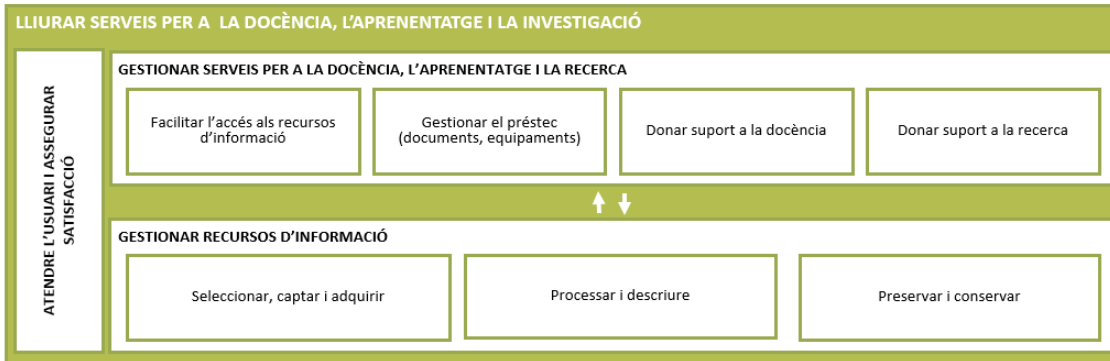
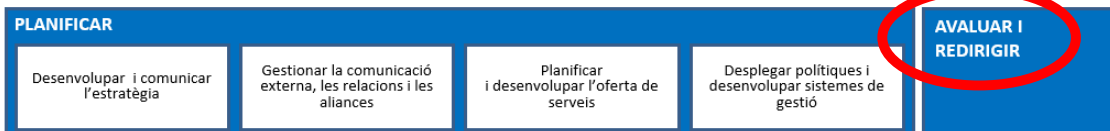
# AVALUAR I REDIRIGIR

Avaluar i redirigir

### Avaluació externa:

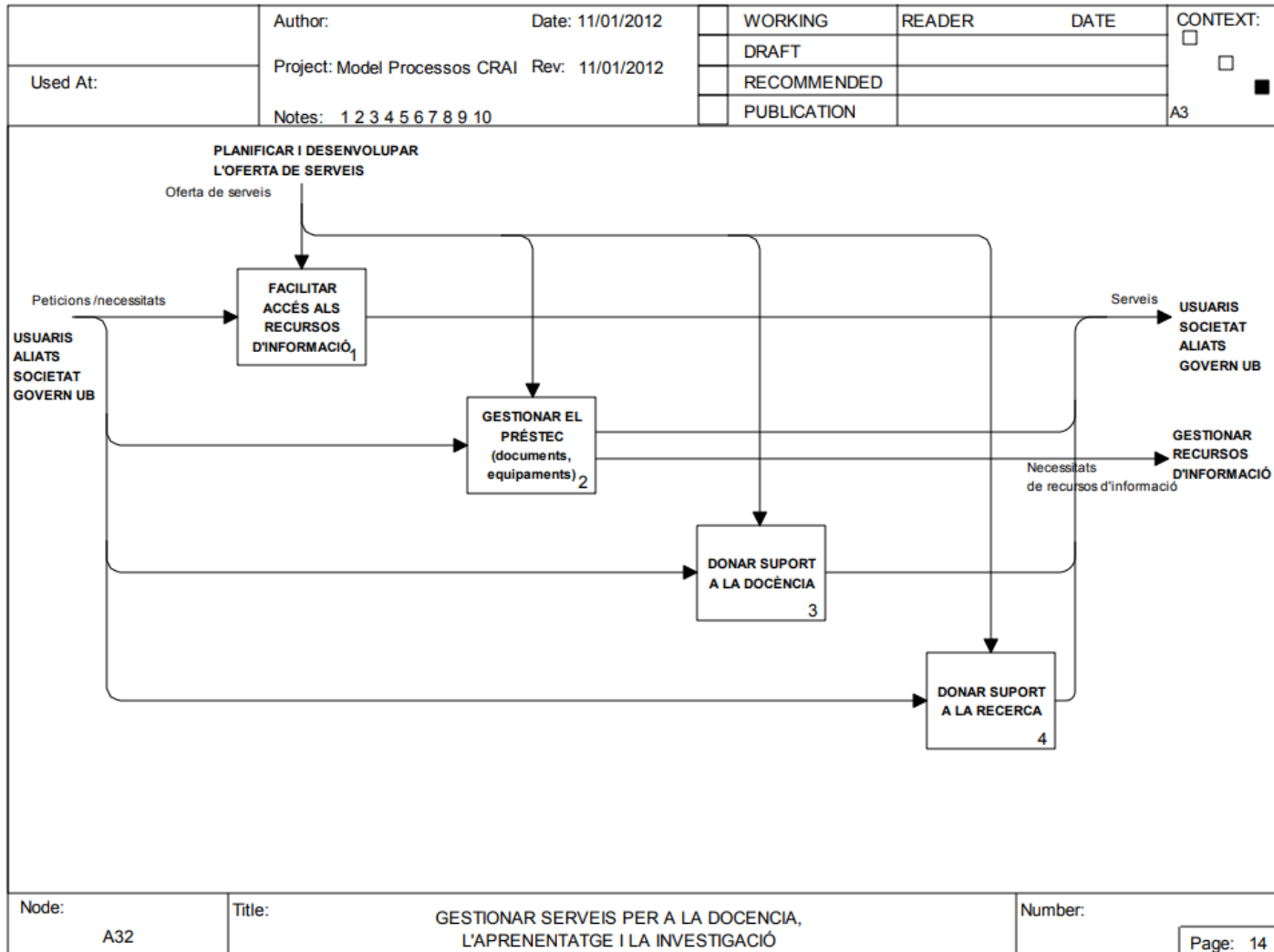


### Avaluació interna: plans de millora



### Arbre de processos

Es desenvolupa a partir del mapa de processos i mostra les interrelacions dels fluxos de treball més importants del CRAI. Per al desenvolupament de l'arbre de processos s'aplica el llenguatge IDEF0 (*Integrated Definition for Function Modeling*), que permet disgregar els processos en diferents nivells.







## Fitxes de descripció dels processos



UNIVERSITAT DE BARCELONA

### Descripció del procés



Centre de Recursos per a l'Aprenentatge i la Investigació

CODI	NOM PROCÉS	RESPONSABLE DEL PROCÉS
A322	GESTIONAR EL PRESTEC (DOCUMENTS, EQUIPAMENTS)	Cap de la Unitat de Serveis als Usuaris

VALOR AFEGIT		UBICACIÓ EN EL MODEL	
		MAPA	ARBRE
<b>GOVERN - UB</b>	Seguretat en el compliment de la Missió	<p>El mapa de processos de CRAI està organitzat en quatre nivells principals: <b>PLANIFICAR</b> (amb sub-procediments de desenvolupament, control de qualitat i gestió de recursos), <b>LLIURAR SERVEIS PER A LA DOCÈNCIA, L'APRENENTATGE I LA INVESTIGACIÓ</b> (amb sub-procediments de gestió de serveis i recursos), <b>GESTIONAR RECURSOS D'INFORMACIÓ</b> (amb sub-procediments de selecció i gestió de recursos), i <b>CONTROL DE RECURSOS</b> (amb sub-procediments de manteniment i gestió de recursos). El procés A322 està destacat en vermell dins del nivell de gestió de serveis.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>A1 PLANIFICAR</li> <li>A2 DOTAR-SE DE RECURSOS</li> <li>A3 LLIURAR SERVEIS PER A LA DOCÈNCIA, L'APRENENTATGE I LA INVESTIGACIÓ               <ul style="list-style-type: none"> <li>A32 GESTIONAR SERVEIS PER A LA DOCÈNCIA, L'APRENENTATGE I LA INVESTIGACIÓ                   <ul style="list-style-type: none"> <li>A322 GESTIONAR EL PRÉSTEC (DOCUMENTS, EQUIPAMENTS)</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>A4 AVALUAR I REDIRIGIR</li> </ul>
<b>SOCIETAT</b>	Obtenció de documents per tal de donar resposta a les seves necessitats		
<b>PERSONES</b>			
<b>CLIENTS/USUARIS</b>	Obtenció dels documents i accés als equipaments per tal de donar resposta a les seves necessitats		
<b>ALIATS</b>	Accés compartit a recursos i serveis		
<b>CLIENT INTERN</b>			



## Procediment de gestió de la millora contínua (PRC-CRAI-001)

- Facilita criteris per a la participació i implicació de les persones en la millora continuada de les percepcions, els resultats i els rendiments del CRAI.
  - Determinar objectius anuals del Quadre de comandament (Equip de Direcció)
  - Avaluar anualment els processos (tot el personal hi pot participar)
  - Dissenyar el Pla de millora i assignar-hi responsables (Equip de Direcció)
  - Publicar el Pla de millora (responsable de Processos i Qualitat)
  - Desplegar el Pla de millora (tot el personal hi pot participar)
  - Tancar el Pla de millora (responsable de Processos i Qualitat)



TÍTOL: Procediment de Gestió de la millora contínua del CRAI	
ELABORAT PER:	Cristina Güell Eva Alba Unitat de Serveis als Usuaris Data: 14/06/2017
REVISAT PER:	Cristina Güell Cap de la Unitat de Serveis als Usuaris Data: 15/06/2017 Signatura:
APROVAT PER:	Judit Casals Directora del CRAI Data: 16/06/2017 Signatura:

HISTORIC DE VERSIONS		
Núm. de versió	Data	Resum de motius de canvi
01	12/11/2012	Versió inicial
02	20/01/2015	Inclusió d'annexos, modificació del punt 5.4 i del punt 6 sobre responsabilitats corresponents als responsables de l'àrea de millora
03	22/03/2017	Inclusió d'una introducció i modificació de tots els punts dels apartats 5 i 6
04	16/06/2017	Modificació de l'apartat 5.5 relatiu a l'elaboració de l'informe de seguiment

## 2.3. Nivell operatiu

**Desenvolupem els elements necessaris de manera coherent amb el nivell organitzatiu per tal d'assegurar l'operativització, l'avaluació i la millora.**

✓ **Procediments:** marquen les pautes i concreten COM es fa en la pràctica la seqüència d'activitats d'un procés (Norma de desenvolupament i gestió de procediments i protocols: NOR-CRAI-001).

UNIVERSITAT DE BARCELONA | Servei d'Operacions i Qualitat Processos i Qualitat de CRAI | CRAI

TÍTOL: Norma de desenvolupament i gestió de procediments i protocols

Elaborada per: Carles Ferrer - Servei d'Operacions i Qualitat, Eva Alba - Unitat de Serveis als Usuaris del CRAI, Carles Coll - Representant de Processos i Qualitat del CRAI

Aprovada per: Jordi Casals - Director del CRAI

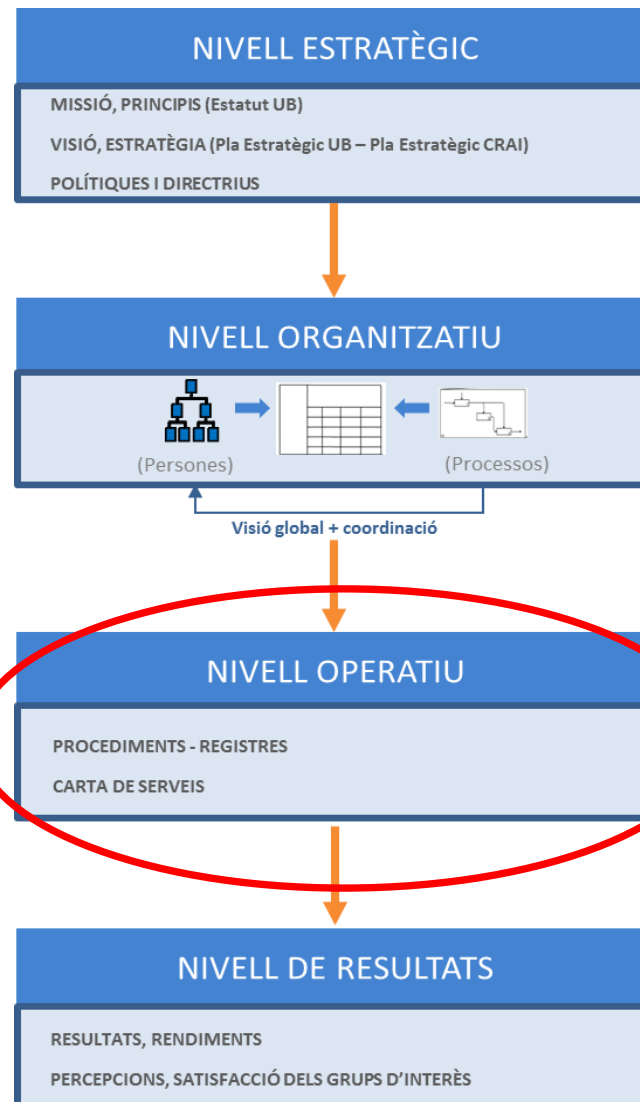
Data: 16/05/2017

HISTÒRIC DE VERSIONS

Núm. de versió	Data	Resum de modificacions de caràcter
01	03/10/2012	Version inicial
02	11/06/2013	Modificació de les dades referents a la responsabilitat operativa
03	24/12/2014	Després de la 1a revisió, s'ajustava la responsabilitat de la Qualitat i s'incloïa el registre de les modificacions de la Qualitat i el registre d'incidències operatives.
04	14/04/2016	Després de la 2a revisió, s'ajustava la responsabilitat de la Qualitat i s'incloïa el registre de les modificacions de la Qualitat i el registre d'incidències operatives.
05	16/05/2016	Després de la 3a revisió, s'ajustava la responsabilitat de la Qualitat i s'incloïa el registre de les modificacions de la Qualitat i el registre d'incidències operatives.

NOR-CRAI-001  
Versió: 05  
Les dades presentades no són garantia de qualitat. Pàgina 1 de 10

✓ **Carta de serveis:** defineix els compromisos de servei amb els nostres usuaris. El compliment d'aquests compromisos es revisa anualment.



## 2.4. Nivell de resultats

Mesurem els resultats i rendiments que obtenim, així com la **percepció i satisfacció** dels nostres grups d'interès.

- ✓ **Percepcions: enquestes de satisfacció i S@U-QSA.**
  - ✓ **Resultats, rendiments**
- ➔ S'incorporen al Quadre de comandament.
- ➔ Proporcionen informació per avaluar i millorar el que fem, per fer un seguiment i preveure resultats i per ajudar a la presa de decisions per —quan sigui necessari— redefinir els objectius anuals i les prioritats en l'acció estratègica del CRAI.



## Quadre de comandament del CRAI

Conjunt d'indicadors estructurats per processos que permeten seguir el rendiment del CRAI en relació amb la seva estratègia i els seus objectius.

Quadre de comandament del CRAI, 2016-17

Carta de serveis Pla ACCIO 2018	Pla de comunicació interna Pla de comunicació externa	Pla de foment creativitat
------------------------------------	--	---------------------------

Procés	Responsable de procés	Tipus dada/indicador	Dada/Indicador	Codi dada/indicador	Objectiu general	Segments	Anys (cursos)											
							2014		2015		2016		2017		2018			
							Objectius	Resultats	Objectius	Resultats	Objectius	Resultats	Objectius	Resultats	Objectius			
<b>A2 DOTAR-SE DE RECURSOS</b>																		
A24 Gestionar la documentació interna	Unitat de Serveis als Usuaris	QUANTITAT	Nombre de sessions a la intranet	A24-Q1														
		QUALITAT PERCEBUDA	Grau de satisfacció amb la intranet del CRAI (Enquesta PAS-CRAI)	A24-P1	Mantenir un grau de satisfacció per sobre del 70%					Mantenir un grau de satisfacció per sobre del 70%			Mantenir un grau de satisfacció per sobre del 70%				Mantenir un grau de satisfacció per sobre del 70%	
			Quan dubtes sobre el desenvolupament d'un determinat procés, consultes la documentació existent (manuais, procediments, etc.)? (Enquesta PAS-CRAI)	A24-P2	Mantenir les respostes negatives per sota del 5%					Mantenir les respostes negatives per sota del 5%			Mantenir les respostes negatives per sota del 5%				Mantenir les respostes negatives per sota del 5%	
			Grau de satisfacció amb la informació disponible per desenvolupar les teves tasques (Enquesta PAS-CRAI)	A24-P3	Mantenir un grau de satisfacció per sobre del 70%					Mantenir un grau de satisfacció per sobre del 70%			Mantenir un grau de satisfacció per sobre del 70%				Mantenir un grau de satisfacció per sobre del 70%	
			Nombre de queixes rebudes respecte a l'accés a la documentació	A24-P4														
			Nombre de suggeriments rebuts respecte a l'accés a la documentació	A24-P5														
			Nombre d'agraïments rebuts respecte a l'accés a la documentació	A24-P6														

## Fitxes dels indicadors

### Fitxa d'indicadors del procés A24 Gestionar la documentació interna

Responsable del procés: Unitat de Serveis als Usuaris

Dada/Indicador	Codi	Tipus dada/indicador	Descripció del què mesura	Nivell de segmentació	Càlcul			Freqüència / Periodicitat	Notes i observacions	Inclòs en estadístiques externes?	Quines	Versions		
					Fórmula	Elements de la fórmula	Font d'informació dels elements					Núm. versió	Data edició	Motiu del canvi
Nombre de sessions a la intranet	A24-Q1	Quantitat	Volum de sessions a la intranet		A = a	a: nombre de sessions a la intranet	Google Analytics	Curs: d'1 d'octubre a 30 de setembre		No		01	28/09/2017	

# 3. Gestió global de la millora

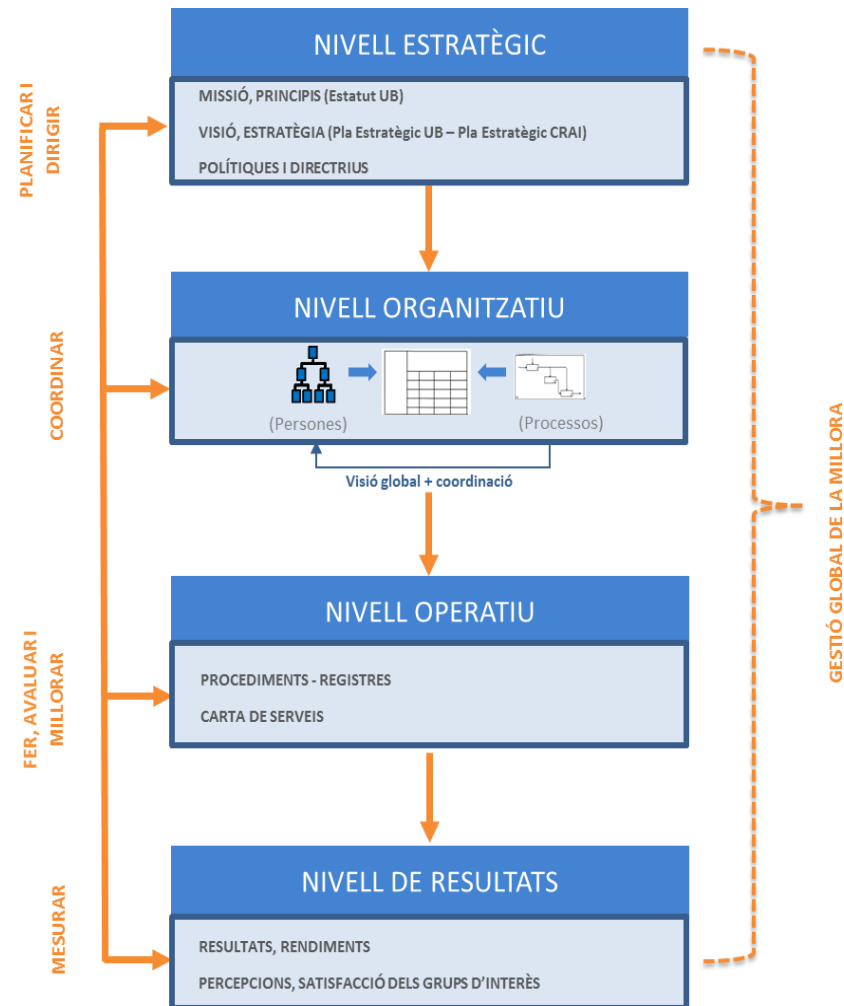
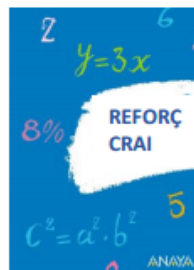
→ Analitzar el rendiment

Avaluació de processos del CRAI = Examen final anual



→ Gestionar la millora contínua anualment

Pla de millora anual = Reforç extraescolar





**Moltes gràcies!**

