



El quadre de comandament del CRAI

Quin és el rumb del CRAI?



Rumb del CRAI:

- Definir el pla de vol
- Controlar que els sistemes funcionin durant el vol
- Corregir el vol si és necessari
- Arribar a destí



**Quadre de
comandament del CRAI**

El QC del CRAI es basa en el mapa de processos

PLANIFICAR

Desenvolupar i comunicar
l'estratègia

Gestionar la comunicació
externa, les relacions i les
aliances

Planificar
i desenvolupar l'oferta de
serveis

Desplegar polítiques i
desenvolupar sistemes de
gestió

AVALUAR I REDIRIGIR

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

ATENDERE L'USUARI I ASSEGURAR
SATISFACCIÓ

GESTIONAR SERVEIS PER A LA DOCÈNCIA, L'APRENTATGE I LA RECERCA

Facilitar l'accés als recursos
d'informació

Gestionar el préstec
(documents, equipaments)

Donar suport a la docència

Donar suport a la recerca



GESTIONAR RECURSOS D'INFORMACIÓ

Seleccionar, captar i adquirir

Processar i descriure

Preservar i conservar

DOTAR-SE DE RECURSOS

Gestionar i administrar
l'equip humà

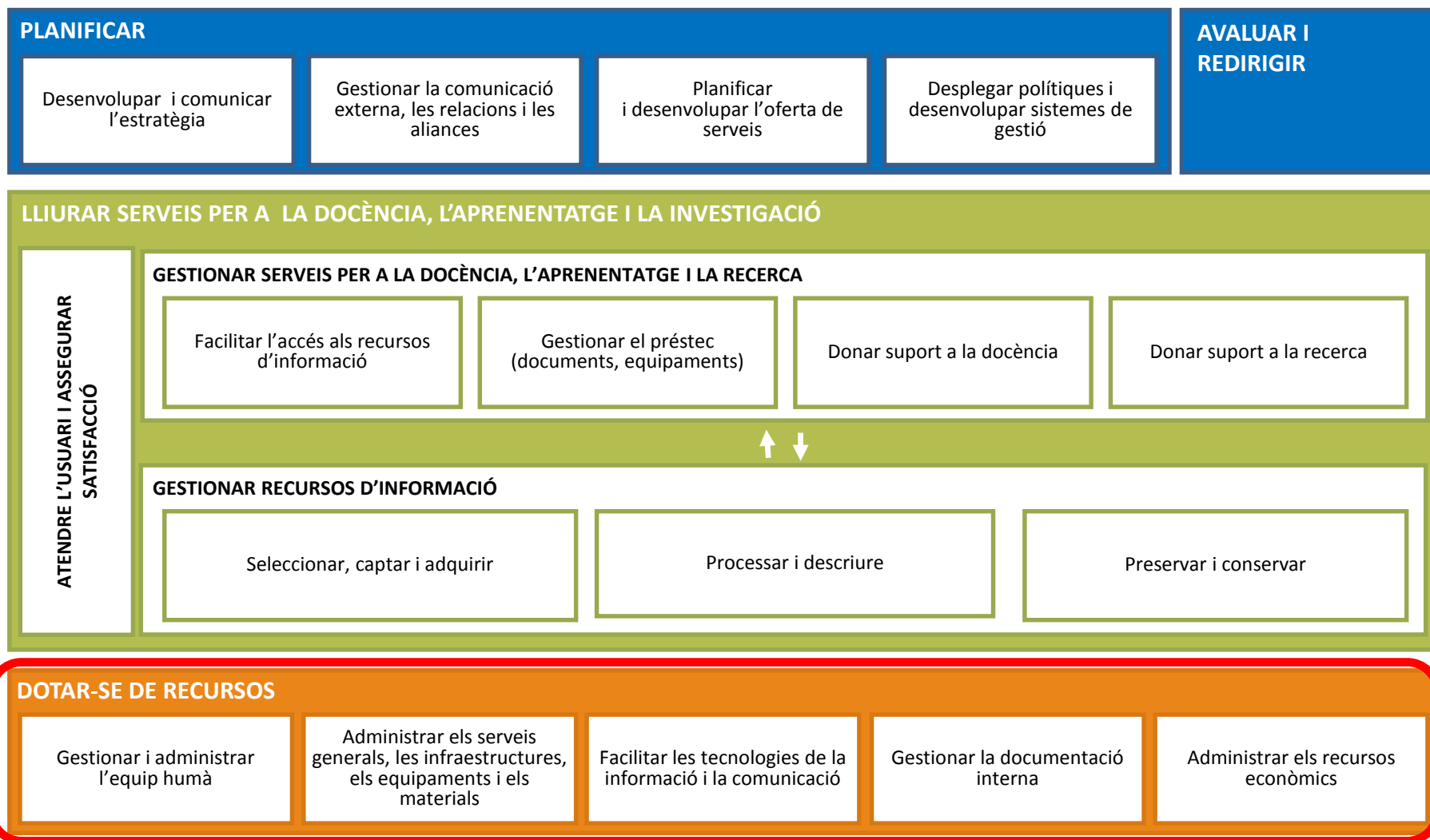
Administrar els serveis
generals, les infraestructures,
els equipaments i els
materials

Facilitar les tecnologies de la
informació i la comunicació

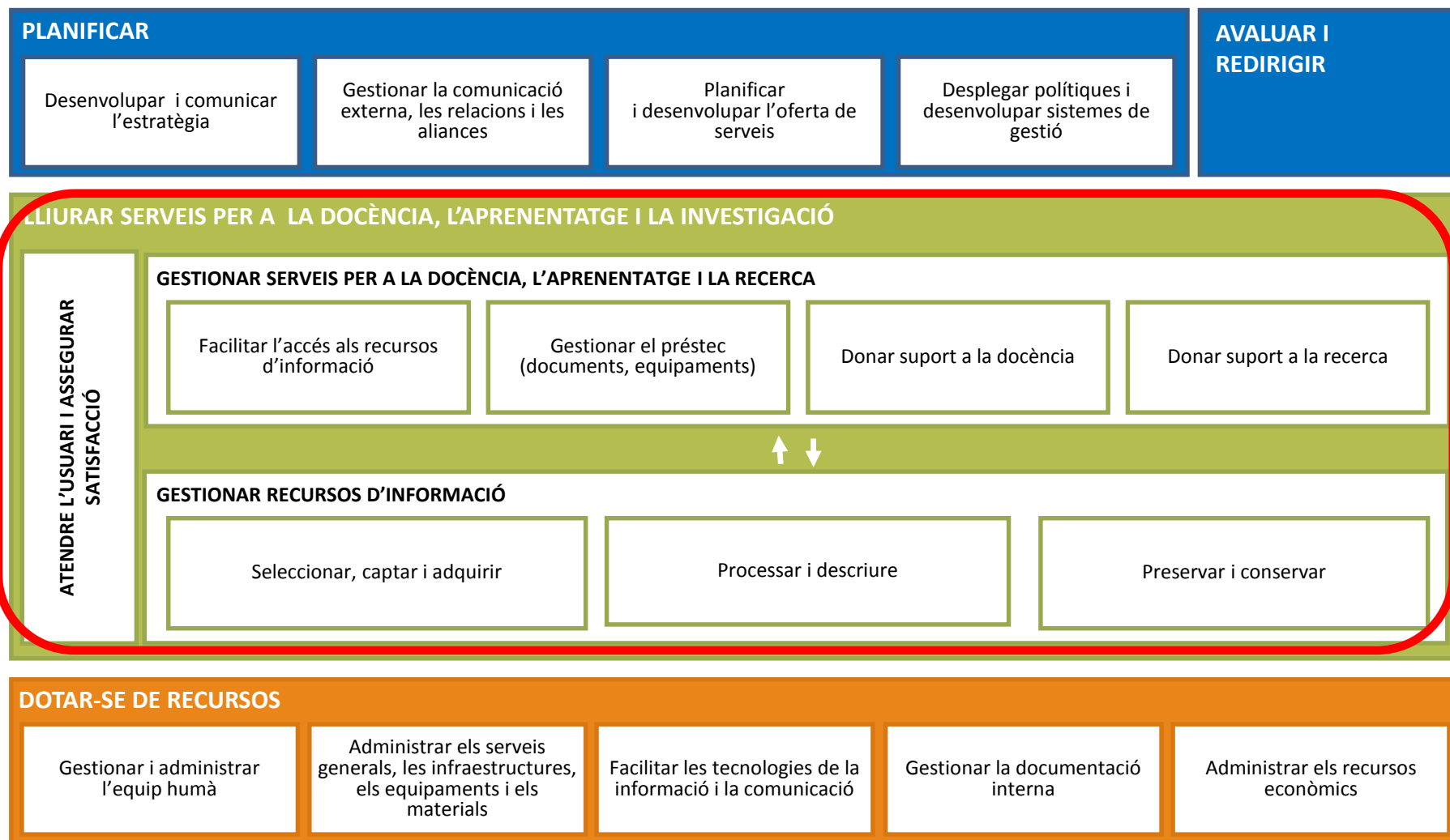
Gestionar la documentació
interna

Administrar els recursos
econòmics

El QC del CRAI es basa en el mapa de processos



El QC del CRAI es basa en el mapa de processos



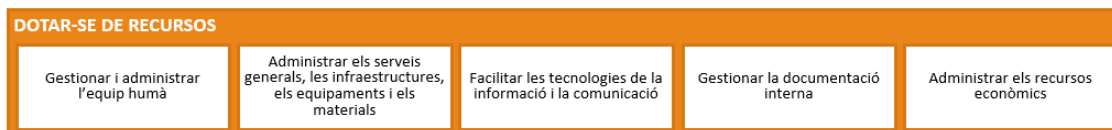
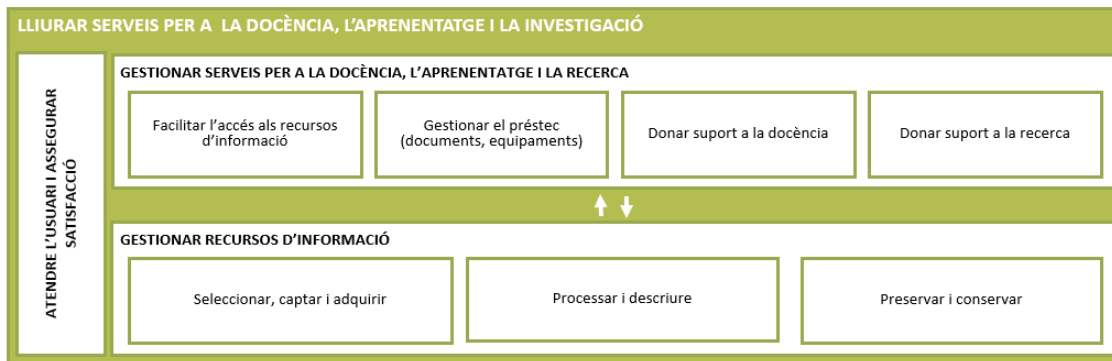
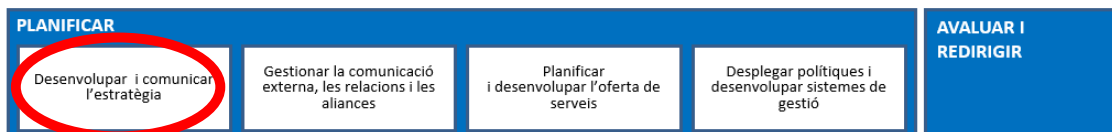
El QC del CRAI es basa en el mapa de processos





PLANIFICAR

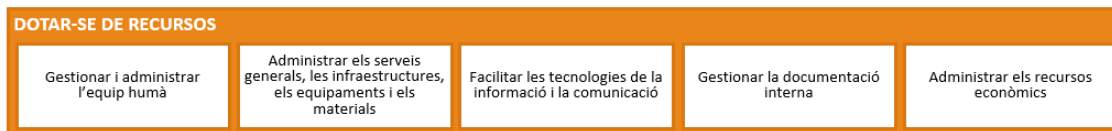
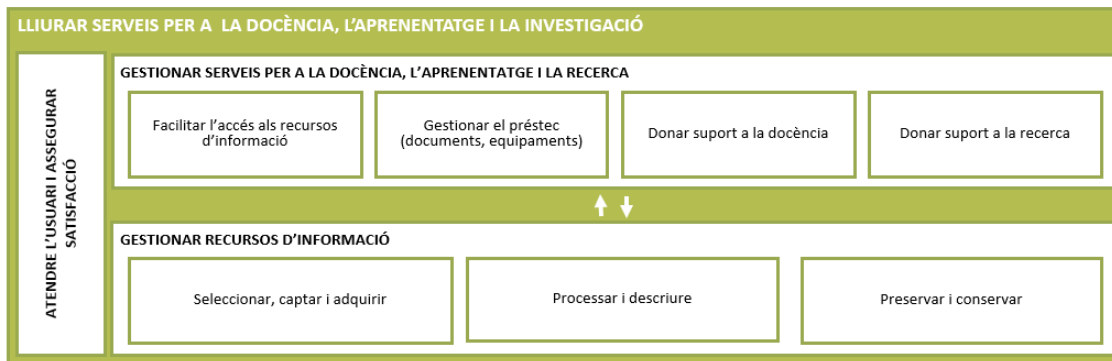
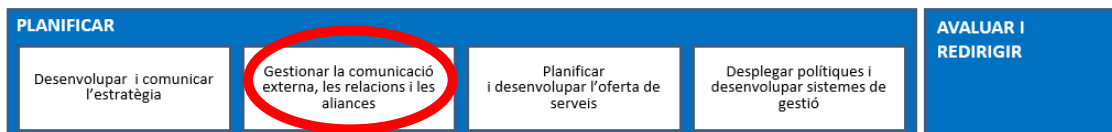
Desenvolupar i comunicar l'estratègia



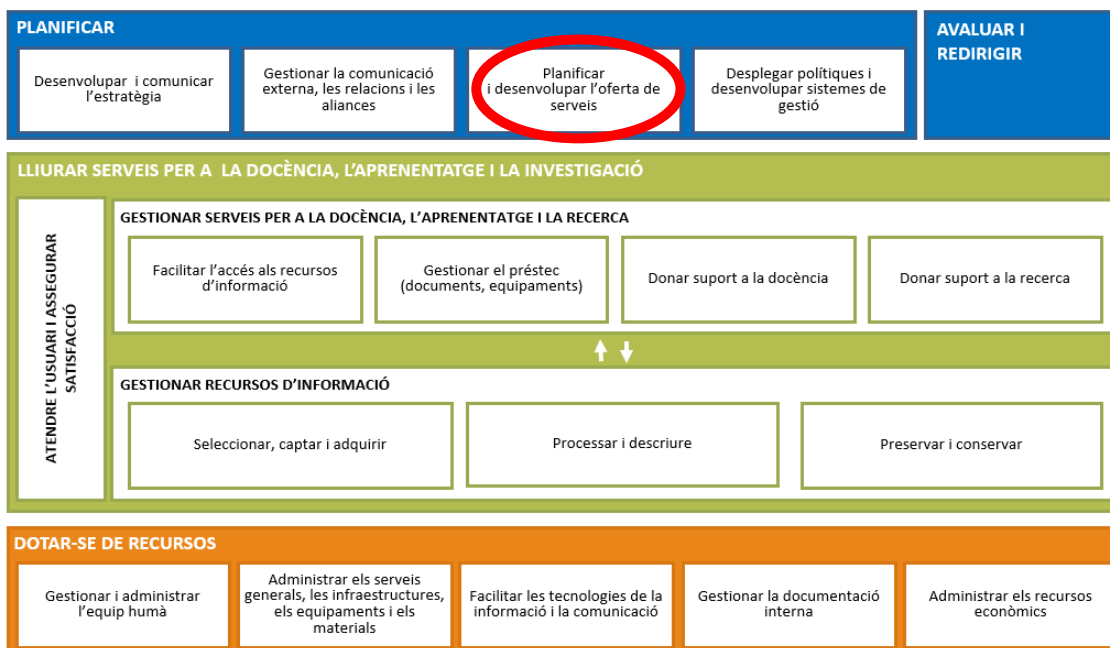
Gestionar la comunicació externa, les relacions i les aliances



CRAI



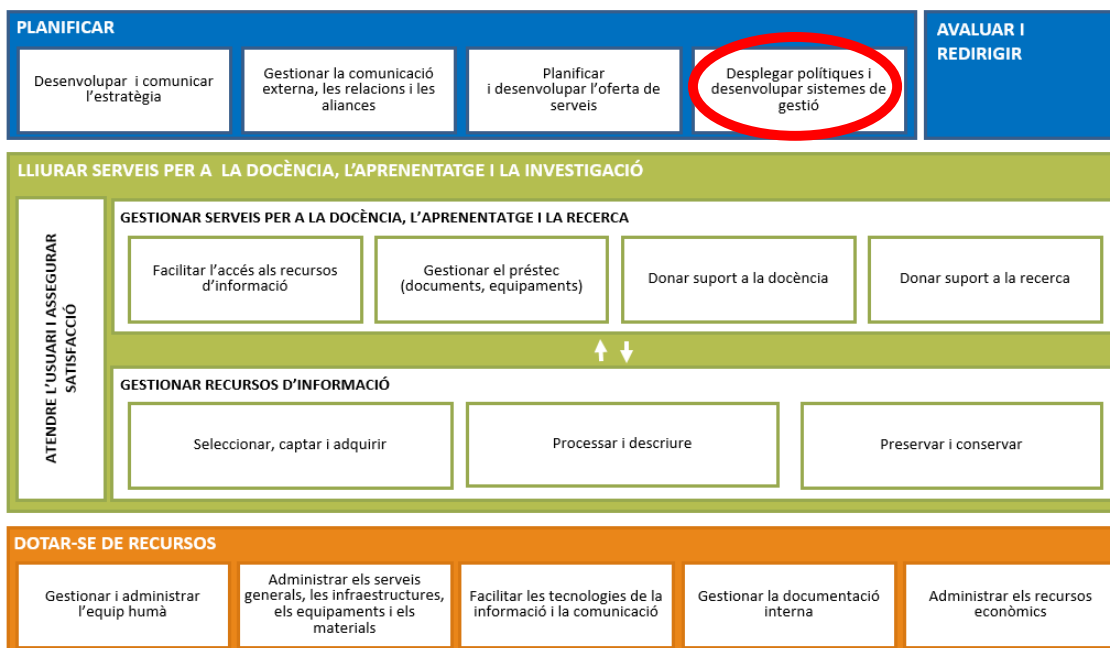
Planificar i desenvolupar l'oferta de serveis



Desplegar polítiques i
desenvolupar sistemes de
gestió

Gestió per
processos

Política de gestió de la
col·lecció del CRAI



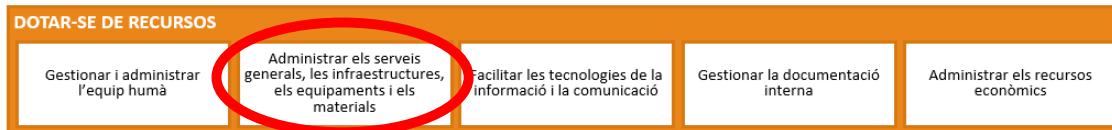
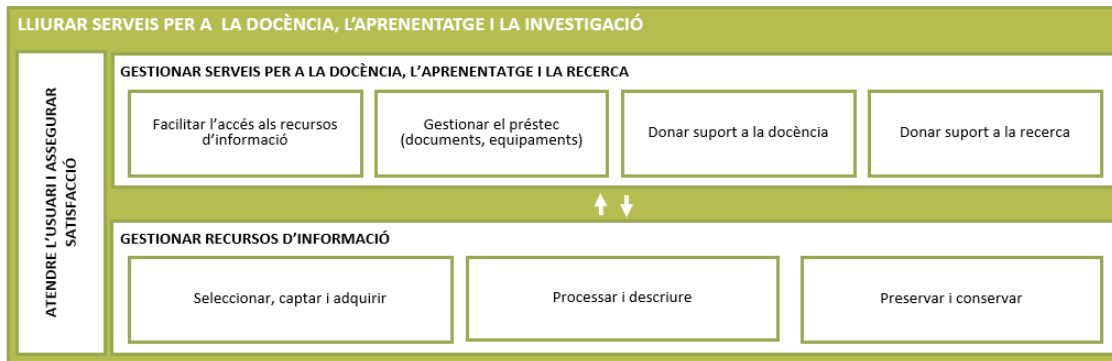
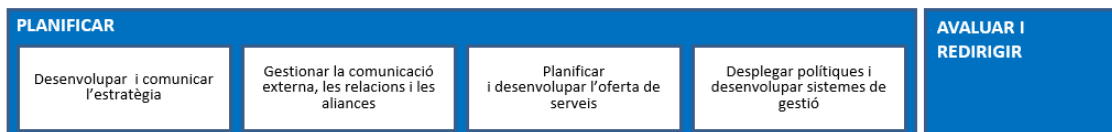
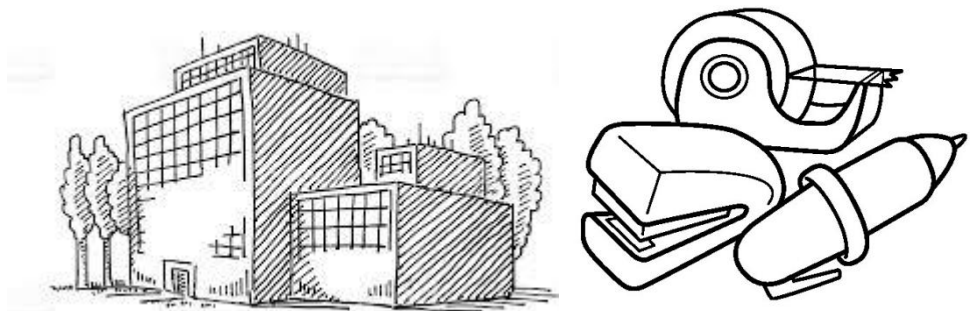


DOTAR-SE DE RECURSOS

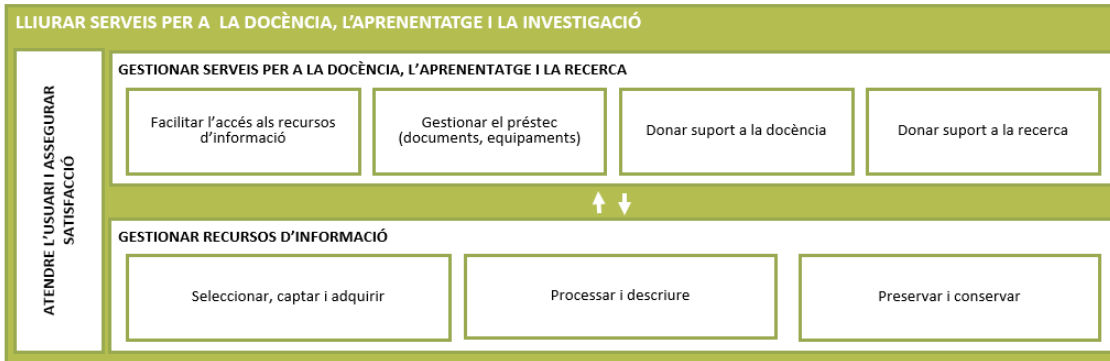
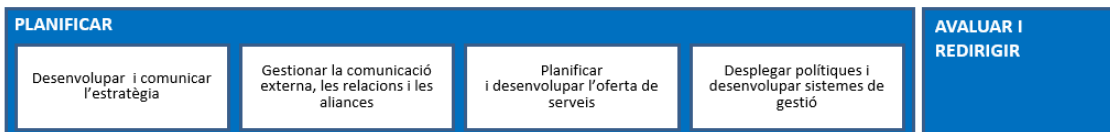
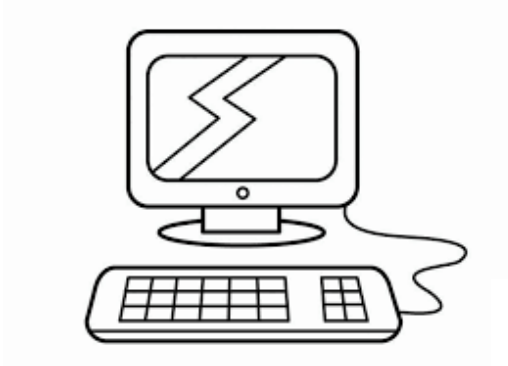
Gestionar i administrar l'equip humà



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



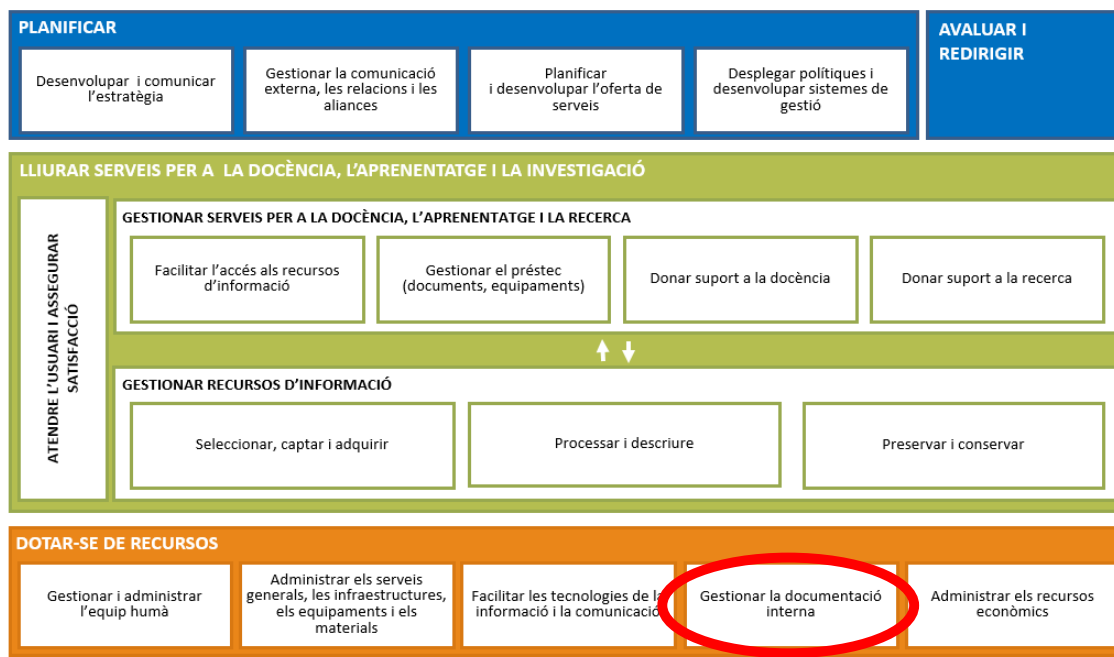
Facilitar les tecnologies de la informació i la comunicació



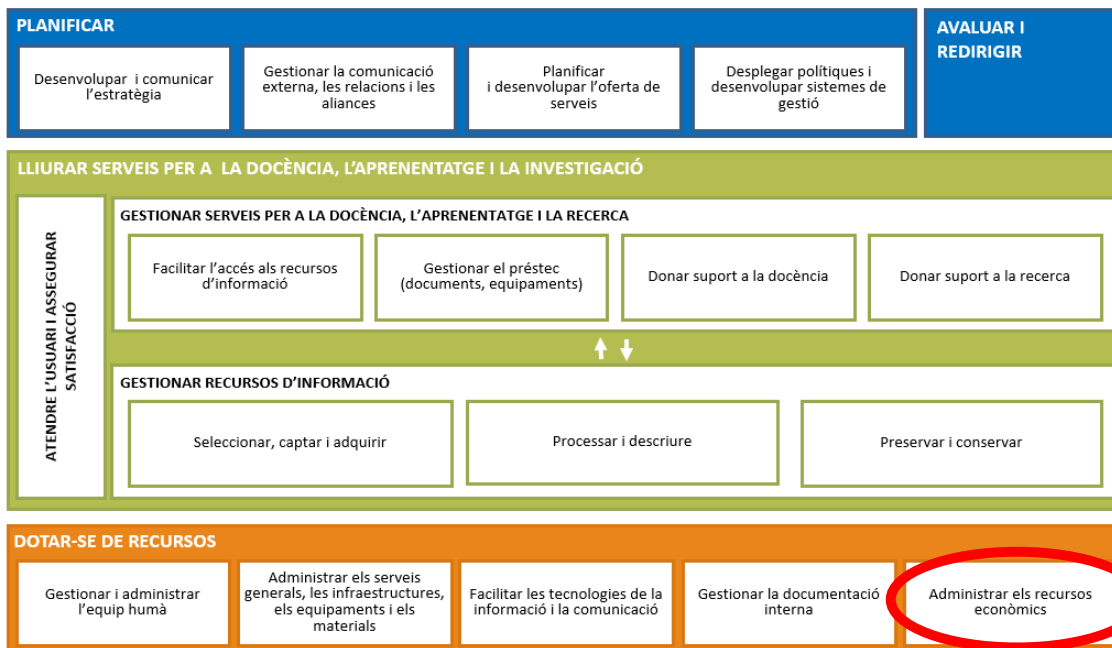
Gestionar la documentació interna

Quadre de comandament del CRAI, 2015-16

Procés	Responsable de procés	Tipus d'indicador	Data d'indicador	Codi d'indicador	Objectiu general	Segment	Anys (control)							
							2013	2014	2015	2016	2017			
A3 LLIURAR SERVEIS PER A LA DOCÈNCIA, L'APRENENTATGE I LA INVESTIGACIÓ														
A32 Gestionar recursos d'informació														
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		6.432			
						Contra	17.202	23.244	26.744		22.202			
						Recursos	11.804	12.502	11.512		11.504			
						Publicacions	4.504	120	120		120			
						Web	1.020	3.202	2.512		1.020			
						Total	14.528	11.844	11.164		11.164			
						MDI (DVIUC)	1.802	800	1.000		120			
						MDI (SIB)	1.200	1.200	2.000		120			
						LABDOC	100	100	120		120			
						IBIIV	212	102	120		120			
Total	2.314	2.322	4.240		4.240									
A322-Q2														
A322-P1														
A322-P2														
A322-P3														



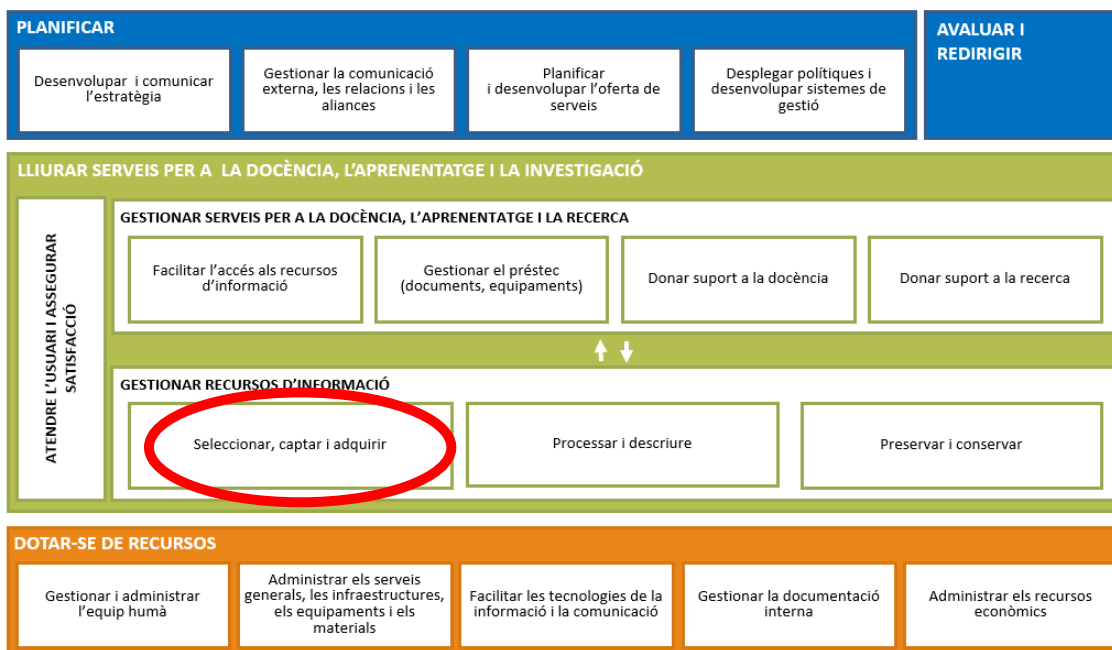
Administrar els recursos econòmics





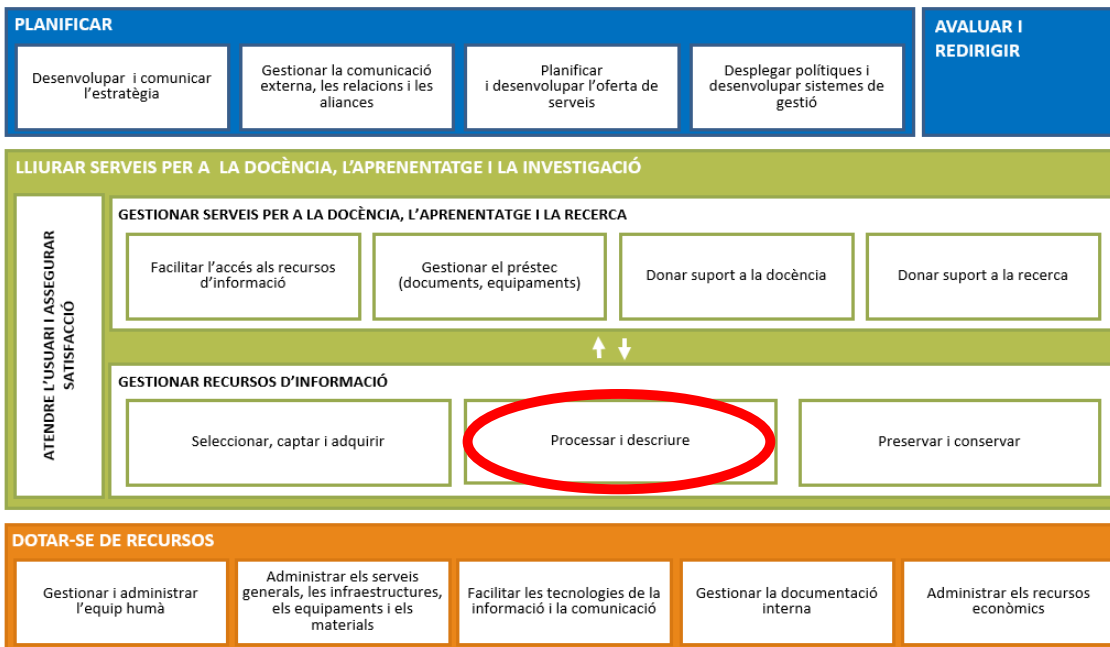
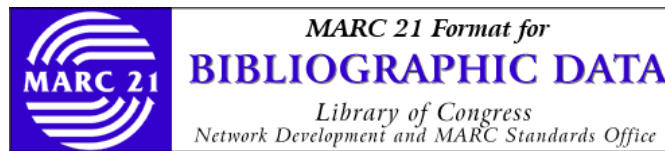
LLIURAR SERVEIS PER A LA DOCÈNCIA, L'APRENTATGE I LA INVESTIGACIÓ

Seleccionar, captar i adquirir

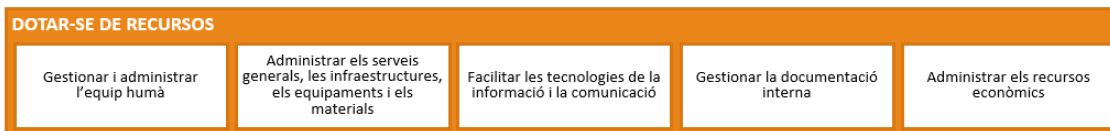
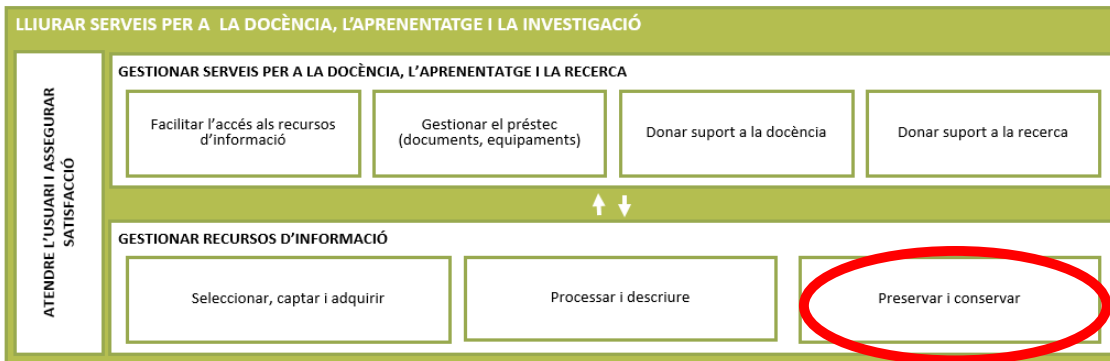
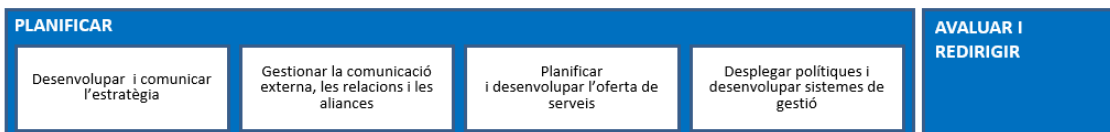




Processar i descriure

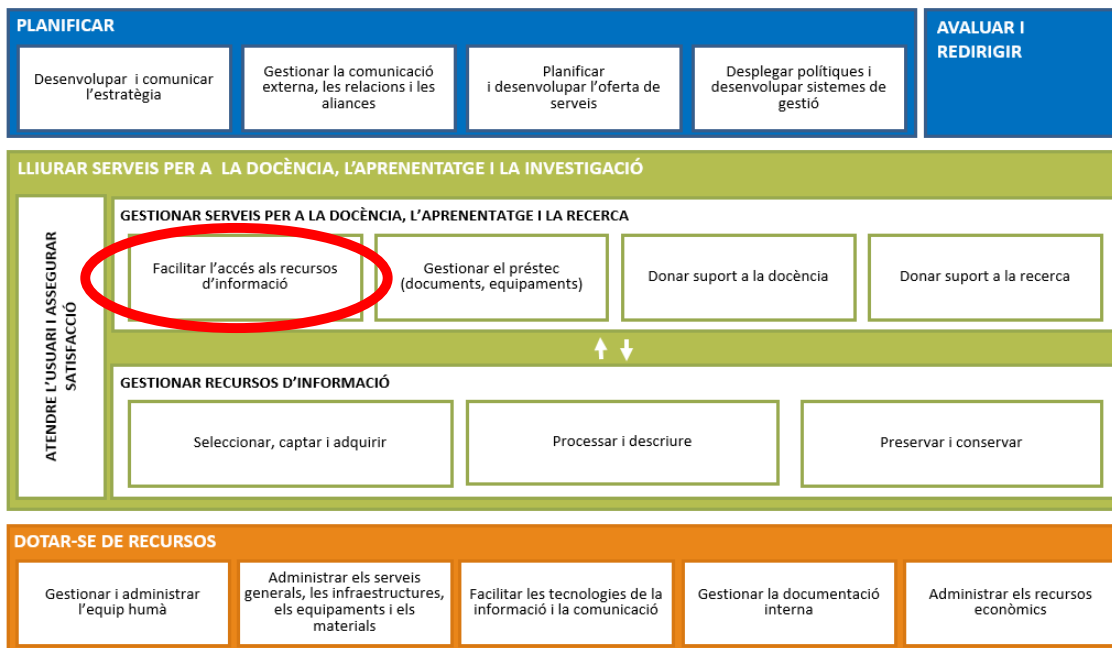


Preservar i conservar

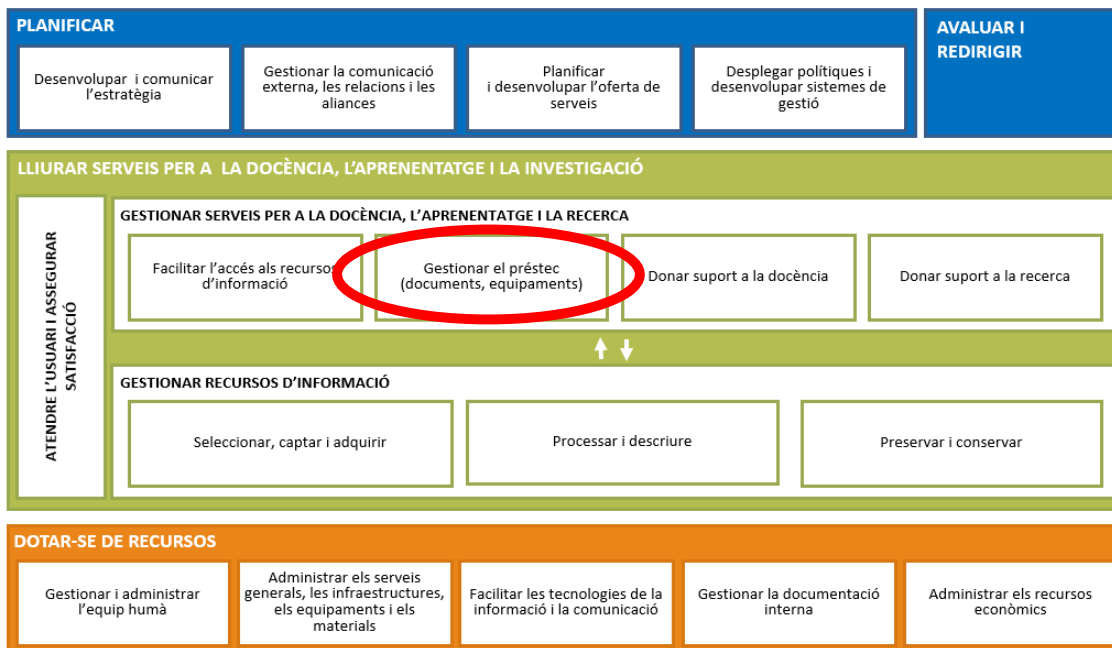




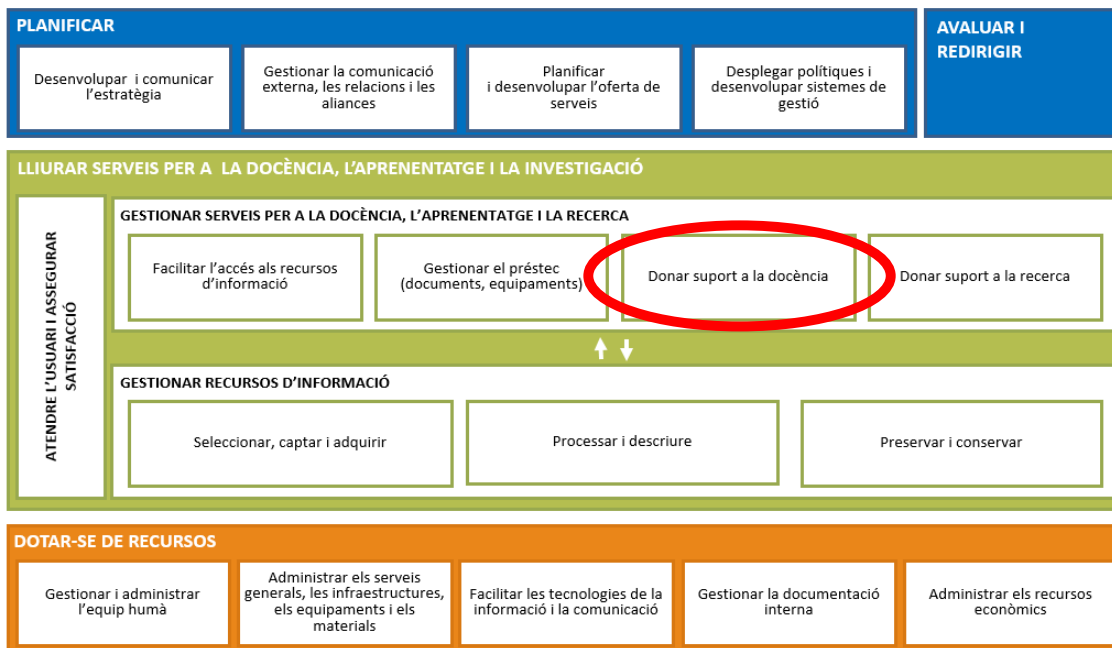
Facilitar l'accés als recursos d'informació



Gestionar el préstec (documents, equipaments)



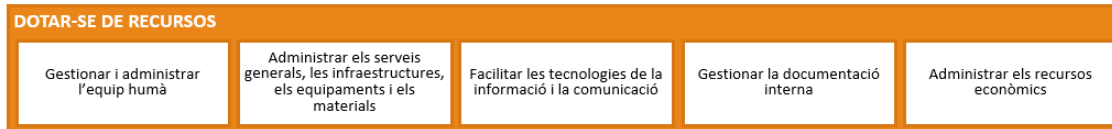
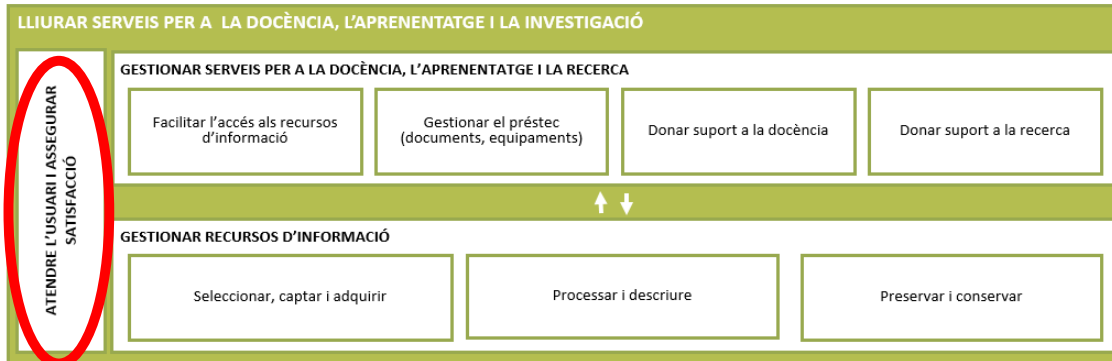
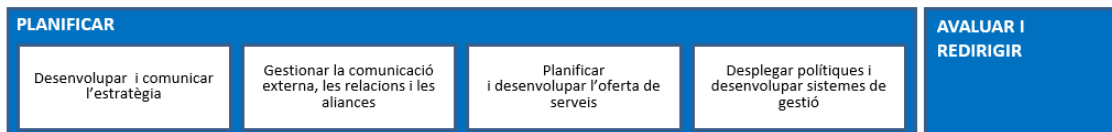
Donar suport a la docència



Donar suport a la recerca



Atendre l'usuari i assegurar satisfacció





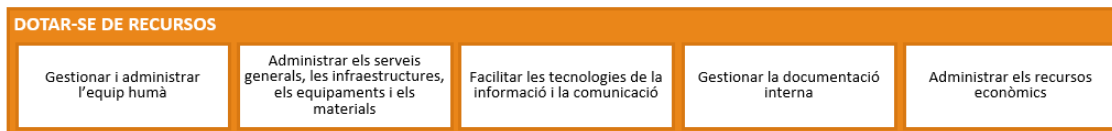
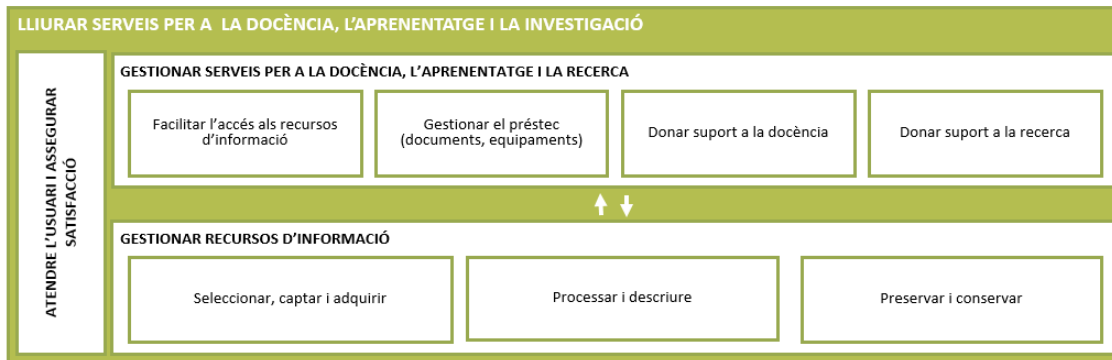
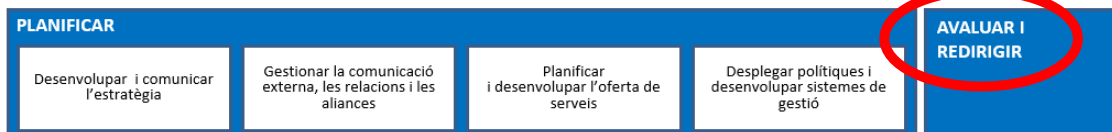
AVALUAR I REDIRIGIR

Avaluar i redirigir

Avaluació externa:



Avaluació interna: plans de millora



Què és el Quadre de comandament?

Indicadors de de quantitat i de percepció (enquestes i QSA)

Sèries de 4 anys: permet veure la tendència

Carta de serveis
Pla de comunicació interna
Pla de foment creativitat
Lletra vermella
Dada provisional
Pla ACCIO 2018
Pla de comunicació externa
Fons vermell
Dada no assolida

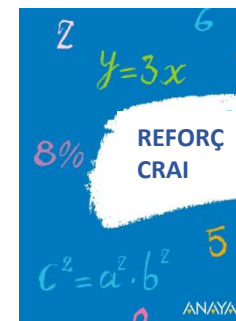
Procés	Responsable de procés	Tipus dada/indicador	Dada/Indicador	Codi dada/indicador	Objectiu general	Segments	Anys (cursos)								
							2014		2015		2016		2017		2018
							Objectius	Resultats	Objectius	Resultats	Objectius	Resultats	Objectius	Resultats	Objectius
A3 LLIURAR SERVEIS PER A LA DOCÈNCIA, L'APRENTATGE I LA INVESTIGACIÓ															
A33 Gestionar recursos d'informació															
A332 Processar i descriure	UPT	QUANTITAT	Nombre de recursos d'informació processats i descrits l'any en curs	A332-Q1	Catàleg	Compra CRAI	8.521	8.822		8.432		8.526			
						Donatiu	21.941	22.144		22.982		28.916			
						Reconversió	12.501	11.631		11.504		7.494			
						Publicacions UB	123	188		125		176			
						Altres	3.598	2.433		7.578		5.005			
						Total	46.684	45.218		50.621		50.117			
			Repositoris	MDC (CSUC)	658	1.030	Incrementar un mínim de 1000 objectes digitals en les diferents col·leccions dels repositoris UB	131	72						
				BiPaDi (UB)	1.202	2.096		729	322						
				UBDOC	165	712		97	0						
				UBTV	352	521		678	370						
Total	2.377	4.359		1.635	764										
		Nombre de documents pendents de reconversió (PE 2.2)	A332-Q2	Reduir en un 15% els documents pendents de reconversió respecte l'any anterior			95.990	Reduir un 15% respecte el 2015= 81.592	85.167	Reduir un 15% respecte el 2016 = 72.392	77.673				
QUALITAT PERCEBUDA		Nombre de queixes rebudes en relació a processar i descriure	A332-P1				0	2		2		4			
		Nombre de suggeriments rebuts en relació a processar i descriure	A332-P2				0	5		1		6			
		Nombre d'agraïments rebuts en relació a processar i descriure	A332-P3				0	1		2		3			

Per què serveix el QC?

- Eina principal que utilitzem l'avaluació interna del CRAI → **Avaluació de processos del CRAI = Examen final anual**



- Els indicadors que no assoleixen els objectius establerts esdevenen **Àrees de millora** que formaran part del **Pla de millora anual = Reforç extraescolar**



Conclusions

- ❑ És l'eina principal per la **Millora contínua** del CRAI:
 - Planificar l'estratègia
 - Controlar els resultats i detectar que no funciona
 - Corregir l'estratègia

- ❑ El Quadre de comandament ofereix **una visió sistèmica** del CRAI





Moltes gràcies!

