

## Index de processos del CRAI

<b>A1 PLANIFICAR</b>
<b>A11 Desenvolupar i comunicar l'estratègia</b>
A111 Definir la missió, la visió i els valors
A112 Definir l'estratègia
A113 Desenvolupar el pressupost
A114 Comunicar l'estratègia
<b>A12 Gestionar la comunicació externa, les relacions i les aliances</b>
A121 Desenvolupar la imatge corporativa
A122 Mantenir relacions institucionals
A123 Promoure i difondre serveis
A124 Desenvolupar aliances
<b>A13 Planificar i desenvolupar l'oferta de serveis</b>
A131 Identificar la millora de servei
A132 Dissenyar el servei
A133 Validar el disseny del servei
A134 Planificar el lliurament del servei
<b>A14 Desplegar polítiques i desenvolupar sistemes de gestió</b>
A141 Desenvolupar el model de gestió
A142 Desplegar les polítiques de gestió
A143 Dissenyar el quadre de comandament
A144 Establir normatives i reglaments
A145 Desenvolupar procediments
<b>A2 DOTAR-SE DE RECURSOS</b>
<b>A21 Gestionar i administrar l'equip humà</b>
A211 Detectar les necessitats i acollir
A212 Administrar i avaluar el personal
A213 Capacitar i desenvolupar
A214 Facilitar la comunicació i l'atenció
<b>A22 Administrar els serveis generals, les infraestructures, els equipaments i els materials</b>
A221 Detectar les necessitats, comprar/contractar i recepcionar
A222 Administrar les infraestructures i els equipaments
A223 Administrar els serveis generals
A224 Protegir el medi ambient
<b>A23 Facilitar les tecnologies de la informació i la comunicació</b>
<b>A24 Gestionar la documentació interna</b>
A241 Gestionar la intranet
A242 Gestionar els entorns col·laboratius
A243 Gestionar les dades
<b>A25 Administrar els recursos econòmics</b>
A251 Gestionar els ingressos
A252 Gestionar la despesa
A253 Gestionar la tresoreria
<b>A3 LLIURAR SERVEIS PER A LA DOCÈNCIA, L'APRENENTATGE I LA INVESTIGACIÓ</b>
<b>A31 Atendre l'usuari i assegurar satisfacció</b>
<b>A32 Gestionar serveis per a la docència, l'aprenentatge i la investigació</b>
A321 Facilitar l'accés als recursos d'informació
A322 Gestionar el préstec (documents, equipaments)
A323 Donar suport a la docència
A324 Donar suport a la recerca
<b>A33 Gestionar recursos d'informació</b>
A331 Seleccionar, captar i adquirir
A332 Processar i descriure
A333 Preservar i conservar
<b>A4 AVALUAR I REDIRIGIR</b>
<b>A41 Desplegar el procediment de la millora continua</b>
<b>A42 Autoevaluar-se</b>
<b>A43 Integrar avaluacions externes</b>