

CRAI -- Gestión por procesos

Denominación	Objetivo	Cálculo	Informa a	Evidencia	Tipo	Frecuencia	V.Base	V.Objetivo
CRAIPC1.1. Satisfacción de los usuarios de las instalaciones de la Biblioteca Universitaria	Mantener instalaciones de Biblioteca en las mejores condiciones: climatización, iluminación y mobiliario adecuado; accesibilidad de los recursos; señalización de los servicios y otros servicios que permitan a la persona usuaria desarrollar su actividad.	Media de puntuación sobre un máximo de 5 obtenida de los resultados de los ítems de las encuestas de satisfacción correspondientes: apreciación sobre espacio de biblioteca, del horario, condiciones ambientales y de trabajo.	Gerencia, VEUP	Encuestas realizadas	Gestión por procesos	Anual	3,9	4,1
CRAIPC1.2. Tiempo medio de respuesta a la petición de préstamo interbibliotecario	Conocer el tiempo medio de respuesta desde que el usuario realiza la petición documental hasta que éste se recibe en la Biblioteca	$T_m = \text{Suma de días de espera de cada gestión} / N^{\circ} \text{ total de gestiones}$	Gerencia	Informe con los resultados obtenidos de la consulta del programa GTIBib-SOD para el préstamo interbibliotecario.	Gestión por procesos	Anual	4 días laborables	3,9 días laborables
CRAIPC2.1. Tiempo medio de respuesta a las incidencias en el uso de la Biblioteca Digital planteadas por correo electrónico	Conocer el tiempo medio de respuesta vía correo electrónico de las incidencias en el uso de la Biblioteca Digital (recursos electrónicos) por parte de los usuarios	Suma horas que transcurren entre recepción de la incidencia y la respuesta efectiva/Nº total incidencias recibdas al correo biblioteca.digital@unia.es	Gerencia, VEUP	Informe anual con los resultados obtenidos a partir de los correos recibidos/enviados a/desde biblioteca.digital@unia.es	Gestión por procesos	Anual	7 horas	6 horas 30 minutos

CRAIPC2.2. Número de documentos a texto completo incorporados al repositorio institucional de la UNIA	Desarrollar una labor que permite la difusión de las actividades de investigadores, culturales y docentes de la UNIA.	Número total de documentos incorporados al Repositorio institucional de la UNIA (dspace.unia.es)	Gerencia/Oficina del Plan Estratégico	Informe elaborado a partir de las fuentes de información ofrecidas por el Repositorio. Se puede comprobar en <a href="http://dspace.unia.es/browse">http://dspace.unia.es/browse</a>	Gestión por procesos	Anual	120	125
CRAIPC3.1. Tasa de videos producidos y subidos a UNIAtv que han sido incorporados a sitios web y blogs ajenos.	Conocer y aumentar el número de las producciones audiovisuales de la UNIA que se difunden fuera de las web, blogs o redes sociales de la UNIA, para ampliar la difusión de las actividades de la Universidad en nuevos espacios.	T= Total de videos producidos y subidos a UNIAtv que han sido incorporados a sitios web y blogs ajenos/total actividades de la UNIA x 100	GERENCIA	Informe elaborado a partir de las estadísticas del Repositorio <a href="https://vimeo.com/servicioaudiovisualunia">https://vimeo.com/servicioaudiovisualunia</a> Informaciones adjuntas de ATEI y CACOCU	Gestión por procesos	Anual	14% de las grabaciones producidas por la UNIA se difunden en webs y blogs ajenos	16 % de las grabaciones producidas por la UNIA se difunden en webs y blogs ajenos
CRAIPC4.1. Acciones de publicidad para cada uno de los libros editados en/por distintos medios de difusión	Publicitar adecuadamente cada uno de los libros editados por la Universidad	Nº total de acciones efectivas de publicidad realizadas por la UNIA/Nº total de títulos publicados al año	Gerencia, VEUY, Comisión de Publicaciones	Informe con documentación acreditativa de todas las actividades realizadas para publicitar cada obra publicada	Gestión por procesos	Anual	5 acciones publicitarias por cada publicación	5,25 acciones publicitarias por cada publicación
CRAIPC4.2. Tiempo medio de respuesta a la solicitud de envío de un ejemplar de una obra publicada por la UNIA en concepto de intercambio y/o donación	Mejorar la difusión de nuestras publicaciones mediante la gestión de intercambio y donación	Tm=Suma de días de espera de cada gestión / Nº total de gestiones	Gerencia/Oficina del Plan Estratégico	Informe elaborado a partir de los datos obtenidos de la Base de Gestión de la distribución de publicaciones por intercambio y donación. Control de solicitudes y respuestas por correo electrónico: <a href="mailto:biblioteca.intercambio@unia.es">biblioteca.intercambio@unia.es</a>	Gestión por procesos	Anual	25 horas	24 horas