



CURS PRESENCIAL

Anàlisi i millora de processos a l'administració local

28 i 29 d'abril i 4 de maig de 2026

Presentació

En aquest curs s'integren els conceptes d'eficiència, simplificació, millora dels serveis públics locals i transformació digital dels procediments, entenent que no és possible avançar en la millora dels serveis sense actuar prèviament sobre la simplificació, l'optimització dels processos i l'aprofitament adequat de les eines electròniques.

En aquest sentit, l'objectiu de l'acció formativa és triple:

Presentar una sistemàtica per analitzar i simplificar els processos amb què l'Administració local presta els seus serveis. Aquesta sistemàtica permet revisar des del valor del servei administratiu i l'adequació del règim d'intervenció, fins al conjunt de dades necessàries per produir-lo, amb la finalitat d'identificar aquelles que són realment imprescindibles i eliminar càrregues innecessàries.

Donar a conèixer les principals estratègies i mesures que poden adoptar els gestors públics per millorar l'economia i l'eficiència dels serveis públics, incorporant eines de millora contínua, innovació organitzativa i revisió dels models de gestió.

Analitzar el paper dels procediments electrònics com a eina d'eficiència i simplificació, identificant els elements clau per digitalitzar amb valor afegit, evitar la mera translació del procediment en paper a l'entorn electrònic i impulsar una transformació orientada a processos més àgils, accessibles, interoperables i centrats en les necessitats de la ciutadania i de l'organització.



1. INTERVENCIÓ SOBRE ELS PROCESSOS

- 1.1. Anàlisi dels processos actuals: identificació i descripció dels processos existents, detecció de disfuncions, duplicitats, colls d'ampolla i càrregues administratives innecessàries.
- 1.2. Mapatge i diagnosi de processos: eines per representar gràficament el procés, identificar fases, unitats implicades, temps de tramitació i punts crítics.
- 1.3. Identificació d'àrees de millora: criteris per prioritzar actuacions de simplificació, racionalització i redisseny.
- 1.4. Aplicació a l'entorn local: revisió de processos vinculats a serveis i procediments habituals en l'administració local.

2. MILLORA DELS PROCESSOS

- 2.1. Tècniques i metodologies de millora: introducció a eines de millora contínua aplicables a l'administració pública per incrementar l'eficiència, reduir terminis i millorar la qualitat del servei.
- 2.2. Redisseny de processos: simplificació de fases, eliminació de tràmits innecessaris, revisió de documents i dades requerides i orientació a la ciutadania.
- 2.3. Estratègia d'implementació: criteris per implantar millores a curt, mitjà i llarg termini, tenint en compte recursos, impacte, viabilitat i gestió del canvi.
- 2.4. Seguiment i avaluació de resultats: definició d'indicadors i mecanismes de control per mesurar l'impacte de les actuacions de millora.

Casos pràctics de millora de processos:

- anàlisi i redisseny d'un procediment administratiu amb múltiples unitats implicades;
- revisió d'un expedient amb càrregues documentals excessives per identificar simplificacions possibles;
- exercici pràctic de detecció de punts crítics, duplicitats i temps morts en un procés intern;
- proposta d'accions de millora i prioritització segons impacte i facilitat d'implantació.

3. TRÀMITS IMMEDIATS

- 3.1. Concepte i abast dels tràmits immediats: què són, en quins supòsits són aplicables i quins avantatges aporten en termes de rapidesa i eficiència.
- 3.2. Beneficis organitzatius i per a la ciutadania: reducció de terminis, millora de l'atenció i agilització de la resposta administrativa.
- 3.3. Requisits per a la seva implantació: condicions organitzatives, jurídiques, tecnològiques i documentals.
- 3.4. Exemples i aplicacions pràctiques: casos de tràmits resolts a l'acte o amb intervenció simplificada.

4. INTERVENCIÓ SOBRE ELS ASPECTES ORGANITZATIUS

- 4.1. Revisió organitzativa: anàlisi de l'estructura, rols, circuits interns i sistemes de coordinació que condicionen el funcionament dels processos.
- 4.2. Governança dels processos: assignació de responsabilitats, lideratge i mecanismes de seguiment transversal.
- 4.3. Propostes de reorganització: mesures per millorar la coordinació entre unitats, clarificar funcions i reforçar l'orientació a processos.
- 4.4. Gestió del canvi: factors clau per afavorir la implantació efectiva de millores organitzatives.

5. INTERVENCIÓ SOBRE ELS MITJANS PERSONALS

- 5.1. Racionalització dels recursos humans: anàlisi de càrregues de treball i del temps dedicat a les tasques administratives vinculades als processos.
- 5.2. Dimensionament de plantilles: metodologies per adequar els recursos disponibles a les necessitats reals dels serveis i procediments.
- 5.3. Assignació eficient de funcions i perfils: adequació entre tasques, capacitats i responsabilitats.
- 5.4. Impacte de la millora de processos en l'organització del treball: redistribució d'esforços, especialització i eficiència operativa.

6. PROCEDIMENTS ELECTRÒNICS COM A EINA D'EFICIÈNCIA I SIMPLIFICACIÓ

- 6.1. El procediment electrònic en context: el seu paper en la transformació de l'organització i en la modernització de la gestió pública local.
- 6.2. Elements clau del procediment electrònic: dades, documents, automatitzacions, interoperabilitat, traçabilitat i experiència d'usuari.
- 6.3. Estratègia de digitalització dels procediments: criteris per digitalitzar amb valor afegit i evitar la simple reproducció electrònica de tràmits ineficients.
- 6.4. Principis per a la transformació digital: orientació a la simplificació, eficiència, accessibilitat i usabilitat.
- 6.5. Escenaris i tendències: evolució dels procediments electrònics i impacte de les tecnologies emergents en la gestió local.



Docent

Aurora Baena. Llicenciada en Ciències Econòmiques per la Universitat Autònoma de Barcelona i Executive Màster in Pùblic Administration per ESADE. Va ser cap del Servei de Verificació de programes d'ocupació al Servei Pùblic d'Ocupació de Catalunya (SOC) de la Generalitat de Catalunya i directora de Serveis del Departament d'Economia de la Generalitat de Catalunya. Actualment és la directora de Serveis d'Hisenda, Recursos Generals, Programació i Pressupostos de l'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat.

Yolanda Linares Álvarez. Directora general d'Estratègia Corporativa de l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat. Ha estat cap del Servei d'Organització i Projectes de Millora del mateix Ajuntament i ha desenvolupat diversos llocs de responsabilitat a la Diputació de Barcelona en l'àmbit dels processos, el control de gestió i les polítiques públiques. És màster en Gestió Pùblica per ESADE i màster en Direcció i Lideratge Pùblics per l'INAP.

Lloc de realització

UPF-BSM (Barcelona School of Management)
Universitat Pompeu Fabra
Balmes, 134. Barcelona

Durada

15 hores

Horari

De 9.00 a 14.30 hores (amb 30 minuts de pausa)

Llengua d'impartició

Català

Destinataris

El curs s'adreça preferentment al personal al servei de les administracions locals que participa en la gestió, revisió, disseny o millora de processos i procediments administratius. S'adreça, en especial, a comandaments, personal tècnic i administratiu vinculat a la tramitació d'expedients, a la implantació de procediments electrònics, a l'organització interna dels serveis i a iniciatives de simplificació i millora administrativa. També és d'interès per a responsables d'unitats organitzatives amb funcions de coordinació, modernització, planificació o transformació de la gestió pública.

Certificat

Es lliurarà un certificat d'assistència a les persones que acreditin la participació a un mínim del 80% de les hores lectives de **dues sessions**, com a mínim, i d'aprofitament si, a més, responen correctament un qüestionari d'avaluació de l'assoliment dels coneixements bàsics del curs. Aquest test es respondrà electrònicament a través d'un enllaç que els alumnes rebran per correu electrònic i que hauran de lliurar dins del termini establert.

Inscripcions

El termini d'inscripció finalitza el dia **21 d'abril de 2026**. La inscripció és gratuïta i el nombre de places, limitat. Per a la selecció de les inscripcions es tindrà en compte la cobertura territorial (s'afavorirà la participació del màxim nombre possible d'ajuntaments), l'adequació al perfil del destinatari de l'acció formativa i l'ordre de recepció de les sol·licituds.

La formalització de la inscripció es farà per mitjà del formulari que trobareu al web de la Federació: www.fmc.cat.

Organitza:

Federació de Municipis de Catalunya



Federació de
Municipis de
Catalunya

