



Generalitat de Catalunya
**Departament de Governació
i Administracions Públiques**

Projecte d'anàlisi i millora de processos

Direcció General de Modernització de l'Administració
Secretaria de Funció Pública i Modernització de
l'Administració

Col·legi d'Enginyers Industrials de Catalunya
14 de juny de 2010



1. Presentació del projecte

2. Objectius del projecte

3. Presentació i estructura de les metodologies

1. Presentació del projecte:

- Elaborar unes **guies metodològiques corporatives per a l'anàlisi i millora** de processos, fer **mapes, inventaris** i **prioritzar** els processos
- **Donar suport a les àrees d'organització dels departaments** en les seves actuacions per a la millora interna

Eines d'utilitat

Els Departaments de la Generalitat disposaran d'unes **eines d'utilitat per a l'execució dels seus projectes** de millora interna...

Criteris corporatius

....elaborades sota **criteris i pautes corporatives** definits des de la **Direcció General de Modernització de l'Administració**

Uniformitat en el seguiment

....facilitant a les àrees d'organització dels Departaments la realització o el **control i seguiment de projectes amb uns estàndards i formats comuns**

Acceleració dels processos de treball

.... i **accelerant i millorant la qualitat dels processos de treball** interns gràcies a la incorporació d'elements com ara **plantilles i exemples il·lustratius de casos reals**

2. Objectius del projecte:

Objectius Específics del projecte

Realitzar unes metodologies estàndards corporatives en forma de guies i/o manuals per a l'**anàlisi i millora de processos** en format web i pdf **descarregable**.

Facilitar la millora continua, ampliació i dotació d'exemples pràctics d'aquestes tres metodologies, aplicant cadascuna d'elles a un projecte pilot departamental complet

Donar **suport metodològic als departaments** en els seus projectes d'anàlisi i millora de processos

Impulsar l'ús d'aquestes metodologies a l'organització, **involucrant els agents clau, i divulgant i donant la formació que calgui a les persones de l'organització** implicades en la millora de processos

Definir una **arquitectura de processos corporativa** per avançar en la millora i estandardització dels fluxos de treball i facilitar la interoperabilitat.

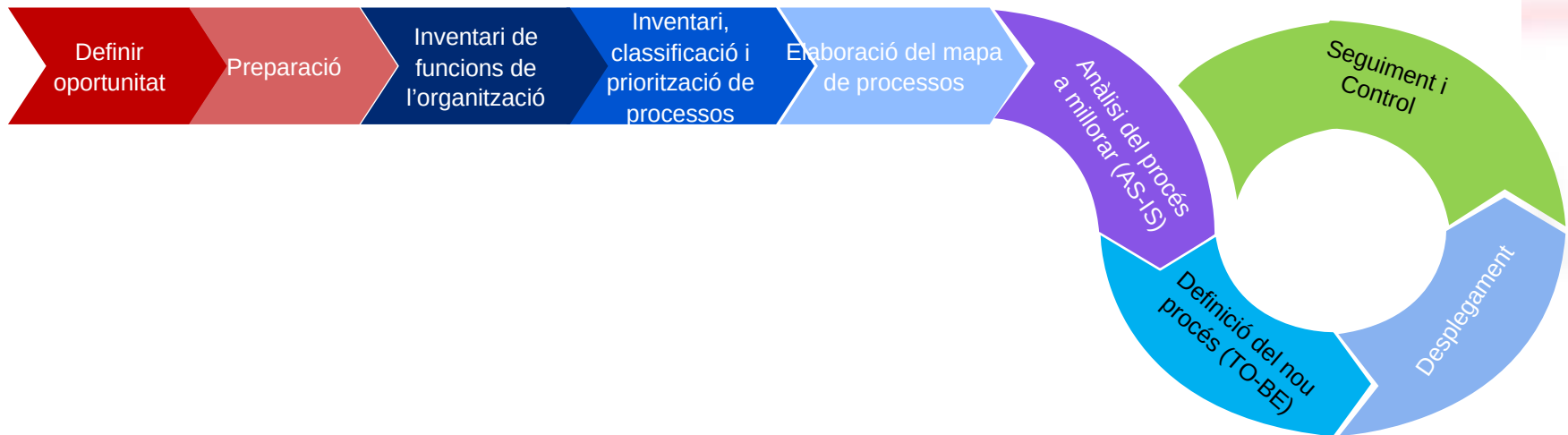
Fer que la DGMA constituïxi un centre bàsic d'integració i de divulgació de coneixement en projectes d'anàlisi i millora de processos

3. Presentació i estructura en fases de les metodologies:

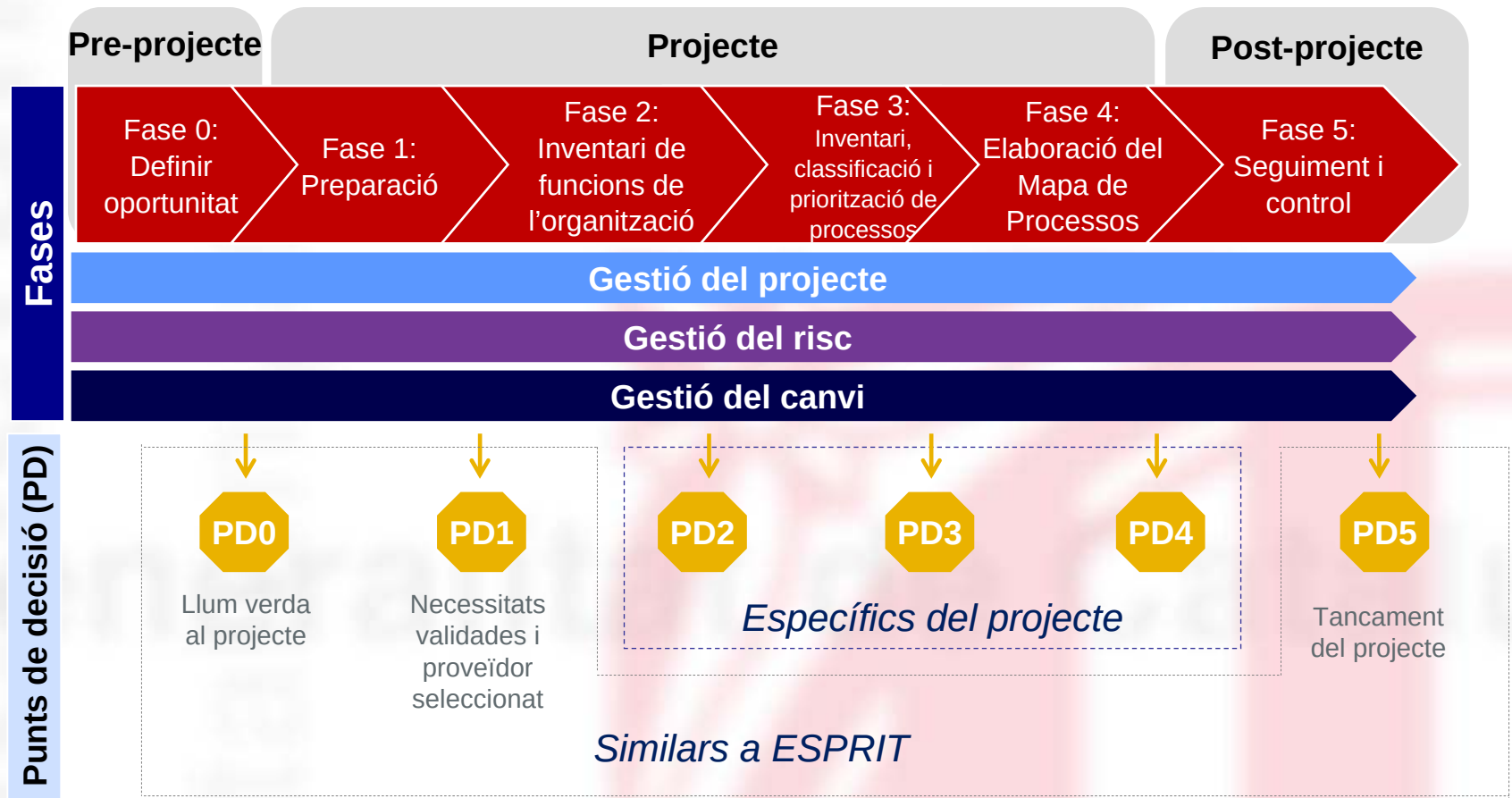
Les dues **guies metodològiques** fetes (M1 i M2) s'han s'apliquen en el **marc global de projectes** que els diversos Departaments i organismes de la Generalitat fan per a la millora i modernització dels seus processos i serveis.

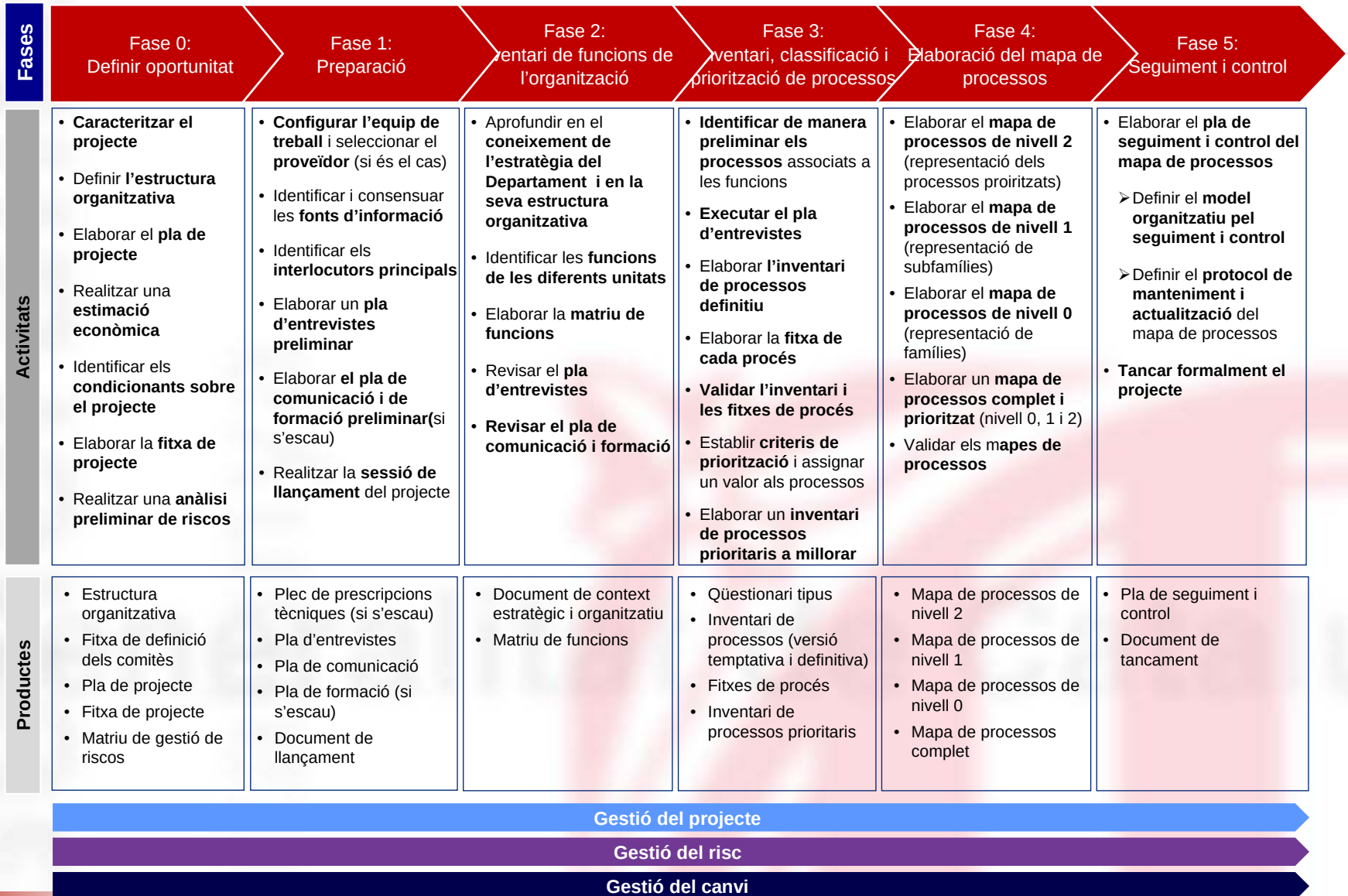
M1: Guia Metodològica de projectes per a l'elaboració de mapes i prioritització de processos

M2: Guia Metodològica de projectes per a l'anàlisi i millora de processos

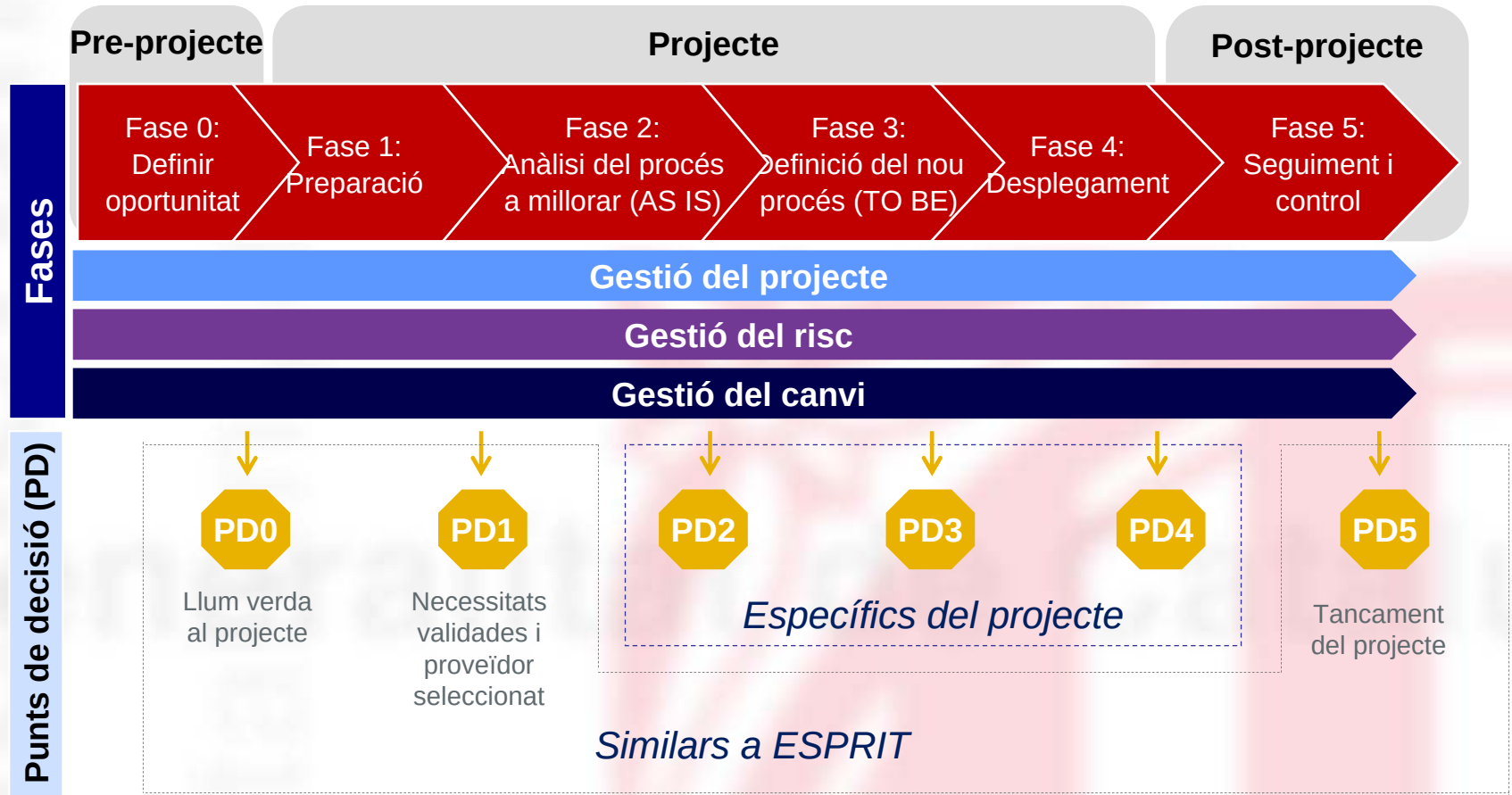


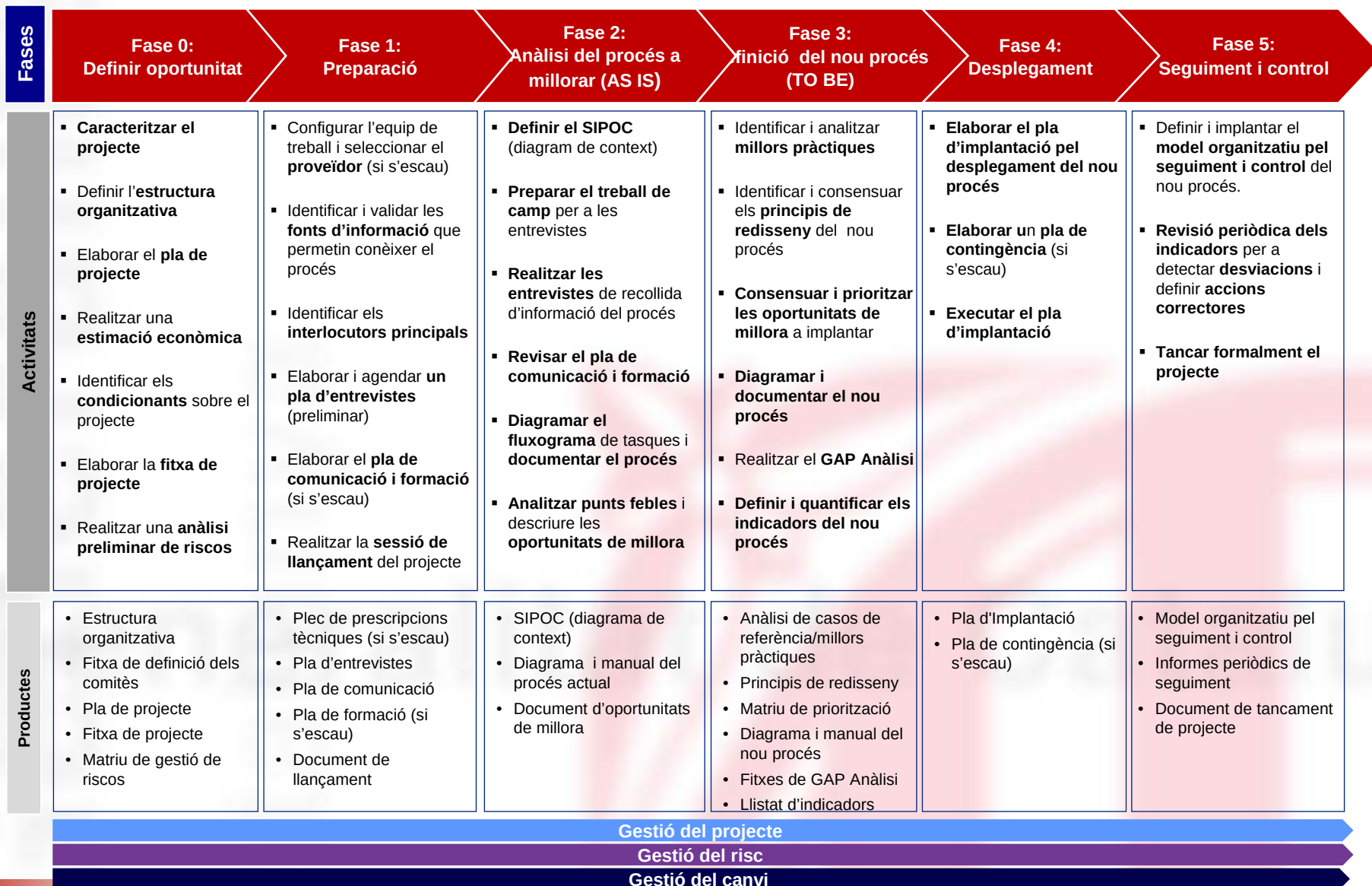
M1: Fases i punts de decisió d'un projecte d'elaboració de mapes i prioritització de processos





M2: Fases i punts de decisió d'un projecte d'anàlisi millora de processos





1. Presentació

2. Introducció

3. Objectius de la guia

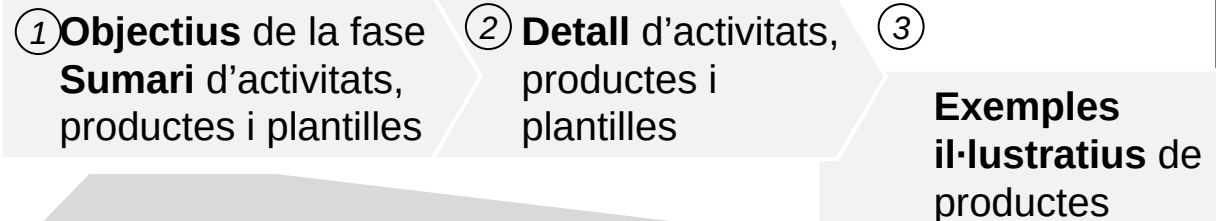
4. Visió global

5. Fases del projecte

6. Fases transversals

Annexos

Estructura Interna de cada fase



Objectiu		
• Preparar els elements necessaris per a l'execució pròpia del projecte, tal com la selecció del proveïdor (si s'escau), la identificació de les fonts d'informació i l'elaboració del pla d'entrevistes. Tanmateix, s'identificaran i planificaran les actuacions de comunicació i formació necessàries pel desenvolupament del projecte.		
Activitats	Producte	Plantilla
1.1. Configurar l'equip de treball i seleccionar el proveïdor (si és el cas)	Plec de prescripcions tècniques	
1.2. Identificar i consensuar les fonts d'informació		
1.3. Identificar els interlocutors principals per validar les funcions i processos de l'organització		
1.4. Elaborar un pla d'entrevistes preliminar amb els interlocutors principals	Pla d'entrevistes	
1.5. Elaborar el pla de comunicació del projecte	Pla de comunicació	
1.6. Elaborar el pla de formació (si s'escau)	Pla de formació	
1.7. Realitzar la sessió de llançament del projecte	Document de llançament	

1. Presentació

2. Introducció

3. Objectius de la guia

4. Visió global

5. Fases del projecte

6. Fases transversals

Annexos

Estructura Interna de cada fase

- ① **Objectius** de la fase
Sumari d'activitats, productes i plantilles
- ② **Detall** d'activitats, productes i plantilles
- ③ **Exemples il·lustratius** de productes

Activitats	Producte	Plantilla
1.1. Configurar l'equip de treball. En aquells casos en els quals s'hagi decidit optar per desenvolupar el projecte amb recursos externs, caldrà seleccionar el proveïdor per a l'execució del projecte. Si és el cas, caldrà licitar i adjudicar un contracte administratiu de serveis per dotar-se d'una empresa proveïdora. A títol d'exemple s'adjunta un model de plec que servirà de base per a la redacció de les prescripcions tècniques. 1.2. Identificar i validar les fonts d'informació que permeten conèixer a nivell bàsic l'estructura i funcions del Departament i les seves diferents unitats (per exemple, decrets d'estructura, diagrames departamentals de la DGMA, memòries, fitxes SAC....) ❖ Estudiar l'estructura orgànica del Departament ❖ Estudiar les principals funcions de les unitats / òrgans 1.3. Identificar els interlocutors principals amb els que caldrà validar les funcions i processos de l'organització. 1.4. Elaborar i agendar un pla preliminar d'entrevistes amb aquests interlocutors principals (aquest pla d'entrevistes es revisarà posteriorment)	Plec de prescripcions tècniques	
	Pla d'entrevistes	



Generalitat de Catalunya
Departament de Governació
i Administracions Públiques
**Secretaria de Funció Pública
i Modernització de l'Administració**