



CURS PRESENCIAL

Cartes de Serveis

9, 16 i 23 de setembre de 2025

Presentació

Disseny i revisió de les cartes de servei locals amb l'objectiu de crear cartes de servei operatives i estratègiques que responguin millor les necessitats de la ciutadania.

Objectius

- Entendre què és una carta de serveis i quina funció té en el món local.
- Aprendre a dissenyar cartes de serveis útils, clares i orientades a la ciutadania.
- Incorporar metodologies innovadores per millorar la qualitat i el compromís amb el servei públic.
- Desenvolupar habilitats per a la cocreació amb la ciutadania i la millora contínua.
- Aprendre eines de creació de relat estratègic
- Entendre com el lideratge i la cultura d'organització condicionen el disseny i la implementació de cartes de serveis innovadores i útils per a la ciutadania.



programa

SESSIÓ 1

Introducció a les cartes de serveis

- . Què és una carta de serveis
- . Marc normatiu
- . Exploració i explotació en l'anàlisi de les cartes de servei

SESSIÓ 2

Fases de creació d'una carta de serveis

- . Anàlisi del servei: de quines dades disposem
- . Redacció d'objectius i resultats clau
- . Redacció clara i orientada a la ciutadania

SESSIÓ 3

Disseny, avaluació i comunicació

- . Disseny participatiu de les cartes de serveis
- . Sistemes d'avaluació i seguiment
- . Comunicació i transparència: com difondre la carta



Docents

Marta Subirana. Cofundadora Outliers. Formada a ESADE en direcció i innovació, té més de 20 anys d'experiència al món públic. Filòloga catalana, ha treballat a l'administració pública en posicions de direcció vinculades a les àrees de planificació estratègica, desenvolupament territorial, innovació i persones. Formadora, consultora, conferenciant compta amb un grup d'experts vinculats al món públic i privat especialitzats en planificació estratègica, innovació i comunicació que s'uneixen per treballar per impulsar canvis dins les organitzacions.

Eduard Barcons. Col·laborador Outliers. Va desenvolupar una carrera destacada en l'administració pública, exercint com a gerent del Consell Comarcal del Berguedà i de l'Agència de Desenvolupament del Berguedà durant més de 21 anys (1999-2021), on va liderar projectes estratègics de desenvolupament territorial i rural. Des del 2021, treballa en una entitat cooperativa amb orientació ètica i enfocament en la creació de valor social i mediambiental per als seus socis. Exerceix la pràctica docent habitualment en aspectes de gestió pública innovadora.

Lloc de realització

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

Horari

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

Durada

15 hores

Llengua d'impartició

Català

Destinataris

Personal de l'Administració Local, especialment càrrecs directius: gerències i càrrecs de comandaments superior o intermitjos.

Certificat

Es lliurarà un certificat d'assistència a les persones que acreditin la participació a un 80% de les hores lectives del curs, i d'aprofitament sí, a més, realitzen satisfactòriament els exercicis proposats al llarg del curs.

Inscripcions

El termini d'inscripció finalitza a les 15.00 h del dia **2 de setembre de 2025**. La inscripció és gratuïta i el nombre de places és limitat. Per a la selecció de les inscripcions es tindrà en compte la cobertura territorial (s'afavorirà la participació del màxim nombre d'ajuntaments possible) 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

