

II CONGRESO NACIONAL 2026



SERVICIOS DE ASISTENCIA A MUNICIPIOS

Conectando la
Administración
del futuro.



Diputación
de Granada

24 | 25

DE SEPTIEMBRE DE 2026

PARQUE DE LAS
CIENCIAS - GRANADA

#SAMGRANADA2026

II CONGRESO NACIONAL 2026



SERVICIOS DE ASISTENCIA A MUNICIPIOS



24 | 25

DE SEPTIEMBRE DE 2026

**PARQUE DE LAS
CIENCIAS - GRANADA**

#SAMGRANADA2026

Evaluar para fortalecer

La experiencia de la Oficina de Asistencia Integral a los Municipios del Excmo. Cabildo Insular de Tenerife.



Un servicio nuevo y una pregunta

¿Estamos ayudando realmente a los municipios a prestar mejores servicios a la ciudadanía?

- Objetivo estratégico de la Corporación: mejora de la calidad del servicio público.
- Proyecto sobre la implantación de un sistema de gestión de la calidad: modelo EFQM.



Lo que descubrimos

Trabajar por intuición frente a trabajar con información

- Hizo que nos planteáramos cuestiones que, normalmente, no aparecen cuando estamos inmersos en el día a día.
- Nos obligó a:
 - Definir nuestro propósito, visión y valores.
 - Conocer las necesidades y expectativas de los municipios.
 - Medir y evaluar lo que hacemos.
- Esto supone una nueva perspectiva de nuestras actuaciones:
 - ¿Es útil?
 - ¿Responde a una necesidad?
 - ¿Mejora un resultado?



Nuestro método

Mucho por aprender, pero es un comienzo

- Es posible medir y evaluar con las herramientas de siempre: hojas de cálculo.
- Registro y control de las consultas y solicitudes de asistencia.
- Contacto continuo con los municipios:
 - Al menos una visita anual a cada Ayuntamiento, de las que se levanta acta.
 - Comunicación y vocación participativa en las actividades formativas.
- Encuestas de satisfacción en las actividades formativas.
- Memoria anual de la asistencia prestada a los municipios.



Qué impacto ha tenido

Cultura de mejora continua y proactividad en la asistencia municipal

- Aprobación del primer Plan de Formación Municipal de la Oficina en 2026: formación personalizada y de calidad para el personal municipal.
- Puesta en marcha de una herramienta de consultas no formales: respuestas rápidas a dudas concretas en materia jurídica y económica.
- Aprobación, publicación y certificación de nuestra carta de servicios.
- Próximo lanzamiento de un portal web de asistencia municipal.

II CONGRESO NACIONAL 2026



SERVICIOS DE ASISTENCIA A MUNICIPIOS



24 | 25

DE SEPTIEMBRE DE 2026

PARQUE DE LAS
CIENCIAS - GRANADA

#SAMGRANADA2026

Reflexión final

Evaluar no es fiscalizar, es aprender



Diputación
de Granada



II CONGRESO NACIONAL 2026



**SERVICIOS DE
ASISTENCIA A
MUNICIPIOS**

Conectando la Administración del futuro.

24 | 25

DE SEPTIEMBRE DE 2026

**PARQUE DE LAS
CIENCIAS - GRANADA**

#SAMGRANADA2026

Muchas gracias