

CARTA DE SERVICIOS

OFICINA DE ASISTENCIA INTEGRAL A LOS MUNICIPIOS DEL CABILDO INSULAR DE TENERIFE

El **Propósito** de la Oficina de Asistencia Integral a los Municipios (En adelante, OAIM) es asistir a los municipios, colaborando en el ejercicio de las competencias municipales, para que se traduzca en un mejor servicio a la ciudadanía.

La **Visión** es que la Oficina de Asistencia Integral a los Municipios sea el referente en la Isla de Tenerife, en asistencia de calidad a los municipios.

Para lograr el Propósito y la Visión, la OAIM tiene como **Misión**, prestar asistencia jurídica, económica, técnica, administrativa, así como, asistencia en el ejercicio de las funciones públicas necesarias a los municipios de la isla de Tenerife.

Y desarrollando entre el personal, una cultura basada en los siguientes **Valores**:

- Vocación de servicio: Con compromiso y espíritu de entrega hacia la actividad que desarrollamos, permitiendo involucrarnos en el trabajo para hacer más y mejor las cosas.
- Respeto a la autonomía local: Considerando el derecho y la capacidad efectiva de los municipios para ordenar y gestionar sus asuntos públicos bajo su propia responsabilidad y en beneficio de la ciudadanía.
- Proximidad: Relacionándonos con los municipios con atención, amabilidad y de forma personal, eliminando en la medida de lo posible las barreras y protocolos que lo impiden.
- Colaboración: Trabajando en equipo de forma responsable por un objetivo compartido.
- Gestión eficiente: Esforzándonos de manera continua para conseguir los objetivos con el uso más razonable de los recursos.
- Actitud de aprendizaje permanente: Desarrollando una búsqueda continua de conocimientos que ayuden a mejorar nuestro potencial profesional.

DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA ORGANIZACIÓN

Excmo. Cabildo Insular de Tenerife. (ECIT).

↳ **Consejería Insular de Presidencia, Administración y Servicio Público, Planificación Territorial y Patrimonio Histórico.**

↳ **Consejería Delegada de Atención Ciudadana, Calidad de los Servicios y Asistencia Integral a Municipios**

↳ **Oficina de Asistencia Integral a Municipios.**

INFORMACIÓN DE CONTACTO

Oficina de Asistencia Integral a los Municipios

Responsable: Consejería Delegada de Atención Ciudadana, Calidad de los Servicios y Asistencia Integral a Municipios

Dirección: Plaza de España s/n
38001, Santa Cruz de Tenerife

Teléfono del Servicio: 822 128 694

Horario de Atención telefónica:

- General: 08:00 a 14:00 de Lunes a Viernes.
- Excepto Meses de julio a septiembre: 08:00 a 13:00 de Lunes a Viernes.

Teléfonos de Centralita del Cabildo: 922 239 500

Horario de Atención telefónica:

- General: 07:00 a 20:00 de Lunes a Viernes.
- Sábados: 08:00 a 15:00.

E-mail: oficinaasistencia@tenerife.es

RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS

La asistencia que puede prestar la Oficina de Asistencia Integral a los Municipios consistirá en:

- **Asesoramiento Jurídico:** El servicio de asesoramiento jurídico comprenderá las siguientes prestaciones:
 - El asesoramiento jurídico sobre cuestiones que tengan relación directa con las competencias municipales. Este asesoramiento se llevará a cabo mediante la evacuación de consultas, emisión de informes, dictámenes, elaboración de propuestas de resolución, y, en su caso, asistencia a órganos colegiados.
 - La elaboración de proyectos de disposiciones generales, en especial, de ordenanzas y normas orgánicas municipales. Esta asistencia comprende, igualmente, la elaboración de los estudios y documentos previos y preceptivos para la aprobación de las mencionadas normas jurídicas, y el asesoramiento para la tramitación de los procedimientos de aprobación, modificación y derogación de las disposiciones generales vigentes.
- **Asistencia económica-financiera y administrativa:** El servicio de asistencia económico-financiera y administrativa, comprende las siguientes prestaciones:
 - La elaboración de los pliegos de condiciones y demás documentación integrante de la contratación pública, así como la colaboración en la organización y gestión de los procedimientos de contratación, incluyendo la posibilidad de adherirse a los sistemas de racionalización en materia de contratación administrativa mediante la suscripción del oportuno convenio
 - La elaboración de estudios, planes y proyectos en cualquier materia de

competencia municipal, sin perjuicio de lo dispuesto en la disposición adicional única del Reglamento de Asistencia para los planes e instrumentos de gestión urbanística.

- La colaboración en el cumplimiento de las obligaciones de transparencia.
- La elaboración de instrumentos de gestión de personal, planes de carrera profesional y evaluación del desempeño, así como el apoyo en la selección y formación de su personal.
- La elaboración y ejecución de programas de formación y desarrollo de competencias para representantes locales.
- La integración de la igualdad de género en la planificación, seguimiento y evaluación de las políticas municipales.
- El asesoramiento técnico, consistente en la emisión de informes, dictámenes, evacuación de consultas y actividades de información sobre las materias comprendidas en los apartados anteriores.
- El asesoramiento económico.

- **Asistencia en el ejercicio de las funciones públicas necesarias en los municipios:** Asistencia en el desempeño de las siguientes funciones públicas, reservadas a funcionarios de Administración Local con habilitación de carácter nacional:

- Secretaría, comprensiva de la fe pública y el asesoramiento legal preceptivo,
- Control y fiscalización interna de la gestión económico-financiera y presupuestaria, y
- Contabilidad y tesorería.

- **Formación.** Organización, celebración e impartición de cursos y jornadas formativas dirigidas a los empleados públicos y teniendo en cuenta las necesidades y demandas detectadas en los municipios.

La asistencia se prestará preferentemente a los municipios con una población inferior a 20.000 habitantes, sin perjuicio de que puedan ser beneficiarios de la misma los restantes municipios en función de criterios como la población y capacidad económica y de gestión de quien demanda la asistencia, y la carga de trabajo de quien debe prestarla.

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS MUNICIPIOS EN SUS RELACIONES CON LA OFICINA DE ASISTENCIA INTEGRAL A LOS MUNICIPIOS

Los municipios tienen los siguientes derechos y responsabilidades:

- Derecho a la asistencia en el conjunto de actividades de información, asesoramiento, elaboración de pliegos de condiciones, estudios, planes, proyectos, programas, disposiciones generales, prestación de servicios y, en general, el apoyo que precisen en el ejercicio de sus competencias de gestión.
- Respetar la Lealtad Institucional.
- Respetar el ejercicio legítimo de las competencias y las consecuencias que del mismo se deriven para las propias.
- Facilitar a la OAIM la información sobre la propia gestión que sea relevante para el adecuado desarrollo de sus cometidos.

- Prestar, en el ámbito propio, la cooperación y asistencia activas que las otras Administraciones pudieran precisar para el eficaz cumplimiento de sus tareas.
- Relacionarse a través de medios electrónicos para la realización de cualquier trámite del procedimiento administrativo.
- Colaboración para el logro de fines comunes.
- Eficiencia en la gestión de los recursos públicos, compartiendo el uso de recursos comunes.
- Responsabilidad de cada Administración Pública en el cumplimiento de sus obligaciones y compromisos.

FORMAS DE PARTICIPACIÓN

Los municipios se pueden poner en contacto con la OAIM a través de los siguientes canales de comunicación:

Portales web

- **Página Web:** <https://www.tenerife.es/portalcabtfe/es/el-cabildo/oficina-de-asistencia-integral-a-los-municipios>
- **Sede electrónica:** <https://sede.tenerife.es/es>
- **Soporte incidencias electrónicas:** sosporte.e-administracion@tenerife.es

Portal Telefónico

Teléfono del Servicio: 822 128 694

Horario de Atención telefónica:

- General: 08:00 a 14:00 de Lunes a Viernes.
- Excepto Meses de julio a septiembre: 08:00 a 13:00 de Lunes a Viernes.

Teléfonos de Centralita del Cabildo: 922 239 500

Horario de Atención telefónica:

- General: 07:00 a 20:00 de Lunes a Viernes.
- Sábados: 08:00 a 15:00.

Correo Electrónico

- ☐ Mediante correo electrónico: oficinaasistencia@tenerife.es

Y en todo caso, mediante la formulación de sugerencias, quejas y reclamaciones conforme a lo previsto en esta Carta.

COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD ESTABLECIDOS

Compromisos de calidad e indicadores:

- Dar respuesta al 90% de las consultas, que no derivan en informe escrito y que son recibidas por teléfono/correo electrónico u otro dispositivo electrónico, indicado por la OAIM, en un plazo de 4 días máximo a las consideradas sencillas, y en un plazo de 6 días máximo las consideradas complejas.
 - Indicadores de medición:
 - % de respuestas a consultas sencillas realizadas en un plazo no superior a 4 días.
 - % de respuestas a consultas complejas realizadas en un plazo no superior a 6 días.
- Los informes técnicos simples serán emitidos y notificados en el 80 % de los casos en un plazo máximo de 20 días desde que el personal técnico inicie la prestación real de la asistencia y nunca un porcentaje superior al 5% serán emitidos en plazo superior a 40 días.
 - Indicadores de medición:
 - % informes emitidos y notificados en un plazo de 20 días.
 - % informes emitidos y notificados en plazo superior a 40 días.
- El 80% de las solicitudes de asistencia técnica complejas serán resueltas en un plazo máximo de 90 días desde que el personal técnico inicie la prestación real de la asistencia y nunca un porcentaje superior al 5% serán emitidos en plazo superior a 180 días.
 - Indicadores de medición:
 - % de las solicitudes completas de asistencia técnica compleja que han sido resueltas en un plazo máximo de 90 días.
 - % de las solicitudes completas de asistencia técnica compleja emitidos y notificados en plazo superior a 180 días.
- Los informes jurídicos serán emitidos y notificados en el 80% de los casos en un plazo máximo de 20 días desde la asignación del expediente al personal jurídico y nunca un porcentaje superior al 5% serán emitidos en plazo superior a 40 días.
 - Indicadores de medición:
 - % informes jurídicos emitidos y notificados en un plazo inferior de 20 días.
 - % de informes jurídicos emitidos y notificados en plazo superior a 40 días.
- Los informes preceptivos en el ejercicio de las funciones públicas necesarias en los municipios serán emitidos y notificados en el 80% de los casos en un plazo máximo de 10 días desde la puesta a disposición al personal asignado de todos los expedientes y antecedentes necesarios para su emisión al personal que ejerza las mismas y nunca un porcentaje superior al 5% serán emitidos en plazo superior a 20 días.

- Indicadores de medición:
 - % informes preceptivos emitidos y notificados en un plazo de 10 días.
 - % informes preceptivos emitidos y notificados en plazo superior a 20 días.
- Que el índice medio de satisfacción promedio de las personas asistentes a la formación, sea de una puntuación superior a 4 sobre 5 puntos.
 - Indicadores de medición:
 - Índice medio de satisfacción global con los cursos de formación en puntuación igual o superior a 4 sobre 5 puntos
- Realizar como mínimo 10 jornadas de formación anual.
 - Indicadores de medición:
 - N.º de jornadas de formación anuales.
- Emitir respuesta expresa al 90% de las solicitudes de colaboración para la constitución de tribunales de procesos selectivos, en un plazo no superior a 15 días desde que la solicitud este completa.
 - Indicadores de medición:
 - % de solicitudes de colaboración tramitadas en un plazo no superior a 15 días.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN EN EL CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

Si por cualquier medio se detectase el incumplimiento de alguno de los compromisos adquiridos en esta Carta, la OAIM procederá a analizar las causas e implantará las acciones necesarias para volver a la normalidad.

Cada compromiso lleva asociado un indicador a efectos de medir su grado de cumplimiento, el cual podrá consultarse en el informe anual de resultados de la Carta de Servicios, en la página web del Cabildo de Tenerife.

FORMAS DE PRESENTACION DE LAS SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES SOBRE LOS SERVICIOS PRESTADOS

Los municipios podrán presentar su disconformidad con la forma de prestación de los servicios, así como las propuestas que tenga por objeto la mejora de la calidad de los mismos, formulando quejas, sugerencias y felicitaciones a través de los canales contenidos en esta Carta.

Los canales previstos para la recepción de las sugerencias y quejas son:

- Correo electrónico: oficinaasistencia@tenerife.es
- Registro General del Cabildo Insular de Tenerife.

Las respuestas a las sugerencias y quejas se deberán emitir en el plazo máximo de un mes desde que la sugerencia o queja haya tenido entrada en Cabildo Insular de Tenerife.

MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

COMUNICACIÓN INTERNA:

- A través de la publicación en la Intranet Corporativa.
- Vía mail a través de los buzones corporativos.
- Reuniones de seguimiento del equipo OAIM de cartas de servicio.

COMUNICACIÓN EXTERNA:

- Publicación en página web y portal de transparencia. Además, anualmente se hará público el informe de resultados del cumplimiento de los compromisos.
- Divulgación de folleto divulgativo entre los municipios.

NORMATIVA DE APLICACIÓN

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, de procedimiento administrativo común de las AAPP.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.
- Real Decreto Legislativo 781/86, de 18 de abril, Texto refundido de las disposiciones vigentes en materia de Régimen Local.
- Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.

- Real Decreto 128/2018, de 16 de marzo, por el que se regula el régimen jurídico de los funcionarios de Administración Local con habilitación de carácter nacional.
- Ley 3/2026, de 16 de junio, de Cabildos Insulares.
- Reglamento Orgánico del Gobierno y la Administración del Cabildo Insular de Tenerife
- Reglamento de transparencia, acceso a la información y reutilización del Cabildo Insular de Tenerife.
- Reglamento de asistencia integral a los municipios.

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR

Esta Carta de Servicios, surtirá efectos el día siguiente de su aprobación por el órgano competente. La carta de servicios y su contenido será revisada y actualizada con una periodicidad bienal.