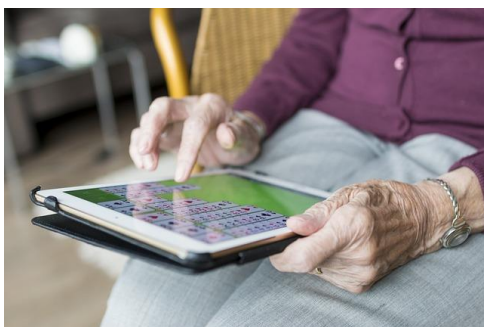




Atención Ciudadana Conecta Mayores

El Cabildo de Tenerife apuesta por la consolidación de un modelo de atención integral y multicanal, especializado, preferente y adaptado para cubrir las necesidades de atención de nuestros mayores. Es necesario aportar valor en los procesos de atención de calidad, mejorar la experiencia en el uso, la accesibilidad y la movilidad de los servicios públicos.

Área de Presidencia, Administración y Servicio Público, Planificación Territorial y Patrimonio Histórico.

Consejería con Delegación Especial en Atención Ciudadana, Calidad de los Servicios y Asistencia Integral a los Municipios.

Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios

Código Seguro De Verificación	mB_9S8KYAgZaKs6XTZg-UA		Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Candelaria Padrón González - Consejera Delegada de Atención Ciudadana, Calidad de los Servicios y Asistencia Integral a los Municipios		Firmado	24/02/2026 10:18:53
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/mB_9S8KYAgZaKs6XTZg-UA			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		Página	1/10





*Nunca pierdas tu valor con una
persona que no sabe lo que tiene, si
tú sabes lo que vales, busca lo que
mereces*

Paulo Coelho

Coordinación:

Jefe de Servicio.

Responsable de Unidad.

Comité de Grupos de Interés.

Personal Técnico.

Personal Administrativo.

Unidad de Coordinación.

Código Seguro De Verificación	Estado	Fecha y hora
mB_9S8KYAgZaKs6XTZg-UA	Firmado	24/02/2026 10:18:53
Firmado Por	María Candelaria Padrón González - Consejera Delegada de Atención Ciudadana, Calidad de los Servicios y Asistencia Integral a los Municipios	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/mB_9S8KYAgZaKs6XTZg-UA	
Normativa	Página	2/10
Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		





ÍNDICE

Introducción	3
Decálogo de Buenas Prácticas	4

Código Seguro De Verificación	mB_9S8KYAgZaKs6XTZg-UA		Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Candelaria Padrón González - Consejera Delegada de Atención Ciudadana, Calidad de los Servicios y Asistencia Integral a los Municipios		Firmado	24/02/2026 10:18:53
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/mB_9S8KYAgZaKs6XTZg-UA			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		Página	3/10



INTRODUCCIÓN



La Excm. Consejera Delegada en Atención Ciudadana, Calidad de los Servicios y Asistencia Integral a los Municipios en el acto de entrega de los Premios Novagob (2023).

En los últimos años, la digitalización ha experimentado un crecimiento exponencial, un proceso que se aceleró notablemente a raíz de la pandemia de COVID-19. Este avance, aunque ha traído múltiples beneficios, también ha puesto de manifiesto las dificultades que enfrentan ciertos colectivos, especialmente las personas mayores, para acceder a servicios y trámites en línea.

Desde el servicio de Atención Ciudadana del Cabildo de Tenerife, trabajamos para acompañar a las personas mayores, ofreciendo un trato cercano, accesible y respetuoso. Nuestro principal objetivo es construir relaciones de apoyo y confianza, asegurando que el acceso a las administraciones sea inclusivo y diverso.

Código Seguro De Verificación	mB_9S8KYAgZaKs6XTZg-UA	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Candelaria Padrón González - Consejera Delegada de Atención Ciudadana, Calidad de los Servicios y Asistencia Integral a los Municipios	Firmado	24/02/2026 10:18:53
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/mB_9S8KYAgZaKs6XTZg-UA		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	4/10



Desde la puesta en marcha de este nuevo modelo de atención en 2023, hemos logrado avances significativos que nos enorgullecen, como el reconocimiento a nuestro esfuerzo por mejorar la eficiencia organizativa, reflejado en el galardón otorgado en 2023 por la entidad Novagob en la categoría de "**Proyecto que haya generado más eficiencia en su organización**". Este premio es un testimonio del impacto positivo que ha tenido nuestro Proyecto de Mayores, en la mejora de la atención y el apoyo al colectivo 65+.

Otro hito importante es que fuimos la primera administración pública que certificó el modelo con la entidad AENOR, y supuso un reto importante porque esta certificación estaba dirigida principalmente a los sectores financieros, y no había precedente en España. Sólo la entidad Caixa había certificado sus compromisos. En este sentido, abrimos las puertas a otras Administraciones Públicas para consolidar el compromiso de su gestión en la atención a personas mayores.

Lo más importante es la excelente acogida que esta iniciativa ha tenido por parte de nuestros mayores.

Estos logros han sido posibles gracias a la labor de todo el equipo de Atención Ciudadana del Cabildo de Tenerife, y al apoyo de la ciudadanía que es nuestra razón de ser

Nuestras metas se concretan en los siguientes puntos:

- Evitar la discriminación por edad, garantizando igualdad de acceso a los servicios.
- Fomentar el buen trato hacia las personas mayores, asegurando que su dignidad sea siempre respetada.
- Facilitar el acceso a los diferentes servicios públicos, eliminando barreras tecnológicas y sociales.
- Incentivar su participación en nuestros proyectos, escuchando activamente sus necesidades y propuestas.

Código Seguro De Verificación	mB_9S8KYAgZaKs6XTZg-UA	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Candelaria Padrón González - Consejera Delegada de Atención Ciudadana, Calidad de los Servicios y Asistencia Integral a los Municipios	Firmado	24/02/2026 10:18:53	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/mB_9S8KYAgZaKs6XTZg-UA			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	5/10	



- Promover la solidaridad y la confianza, creando espacios donde las personas mayores se sientan valoradas y escuchadas.

La Consejera Delegada en Atención Ciudadana, Calidad de los Servicios y Asistencia Integral a los Municipios.
M^a Candelaria Padrón González

Código Seguro De Verificación	mB_9S8KYAgZaKs6XTZg-UA	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Candelaria Padrón González - Consejera Delegada de Atención Ciudadana, Calidad de los Servicios y Asistencia Integral a los Municipios	Firmado	24/02/2026 10:18:53
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/mB_9S8KYAgZaKs6XTZg-UA		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	6/10



DECÁLOGO DE BUENAS PRÁCTICAS

1. Garantizar los derechos de las personas mayores

Es nuestra intención fomentar una imagen positiva de la vejez y adaptar nuestro modelo de atención a las características de nuestra población mayor. Un colectivo diverso y heterogéneo que impone la creación de un modelo de atención dinámico, flexible e inclusivo.

Es absolutamente imprescindible fomentar la autoestima de las personas mayores, su derecho a decidir, a participar, a opinar y a elegir. Y todos estos derechos deben ejercerse desde la igualdad y la no discriminación.

Y por supuesto, tienen derecho a aprender y acceder a las nuevas tecnologías.

2. Promover el buen trato a las personas mayores

Aportamos información clara y precisa cuando nos la soliciten y prestamos la asistencia y el servicio que la persona requiera.

Asimismo, el buen trato implica el reconocimiento de las circunstancias y posibilidades del otro, la empatía que es la que nos permite entender otro punto de vista. El buen trato implica, también, la posibilidad de interactuar positivamente; para establecer una comunicación efectiva a través del lenguaje verbal y no verbal y conocer las necesidades de los demás. El buen trato precisa de cierta capacidad de negociación para poder ayudar a resolver los conflictos de la ciudadanía.

En definitiva, el buen trato genera confianza en las personas mayores.

Código Seguro De Verificación	mB_9S8KYAgZaKs6XTZg-UA	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Candelaria Padrón González - Consejera Delegada de Atención Ciudadana, Calidad de los Servicios y Asistencia Integral a los Municipios	Firmado	24/02/2026 10:18:53
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/mB_9S8KYAgZaKs6XTZg-UA		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	7/10



3. Trato preferente a las personas mayores en atención telefónica y presencial

El Servicio de Atención Ciudadana cuenta con nuevo modelo de atención personalizada, adaptada y preferente para las personas mayores. El colectivo senior tiene prioridad en la atención:

- Telefónica: si llamas al Cabildo, oirás una locución con el siguiente mensaje:
“Si es usted mayor de 65 años, pulse uno y tendrá prioridad en ser atendido. Le pasamos con un operador/a.”
- Presencial:
 - Con cita previa: se establece un sistema de cita previa con unos trámites específicos para mayores denominados “Atención fácil mayores de 65” y “Asistencia Personalizada Mayores de 65”. En la cola de atención tienen preferencia.
 - Sin cita previa: Se prevé la atención presencial sin cita previa para mayores de 65 años. Ocupará un asiento reservado y señalizado para mayores de 65 y cuando un gestor quede libre le atenderá para dar respuesta a sus necesidades.

4. Formación específica

El personal del Servicio de Atención Ciudadana apuesta por la mejora continua en la calidad de los servicios y una herramienta fundamental es la formación y capacitación en las necesidades del colectivo senior.

Código Seguro De Verificación	mB_9S8KYAgZaKs6XTZg-UA	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Candelaria Padrón González - Consejera Delegada de Atención Ciudadana, Calidad de los Servicios y Asistencia Integral a los Municipios	Firmado	24/02/2026 10:18:53	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/mB_9S8KYAgZaKs6XTZg-UA			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	8/10	

5. Garantía de adaptabilidad, accesibilidad y sencillez en los canales en función de su uso

Facilitamos la accesibilidad a las oficinas, la comodidad en la zona de espera con reserva de asientos específicos. Con la señalética ofrecemos información clara y visible de los espacios de espera destinados al colectivo senior.

Utilizamos el lenguaje claro tanto en la comunicación oral como escrita, para de esta manera, facilitar la comprensión de los trámites existentes en los diferentes canales de atención.

6. Apoyar y generar confianza en los mayores en la tramitación electrónica

Proporcionamos asistencia personalizada, asesoramos y acompañamos a las personas mayores que deben relacionarse electrónicamente con ésta o con otras administraciones públicas. Preferentemente con cita previa.

7. Ofrecer ayuda solo si la persona lo necesita

Evitar estereotipos relacionados con la edad. El derecho a la autonomía es inherente a la persona junto con el de la dignidad, el respeto y el buen trato. Debemos evitar un trato condescendiente o infantilizado en nuestra relación con los mayores.

8. Darles voz y escuchar sus necesidades

Implantamos un sistema de encuestas de satisfacción en cada uno de los puestos de atención de las oficinas físicas, para la valoración inmediata del servicio prestado al ciudadano. Decidimos que el mecanismo fuese el de las “caritas de satisfacción” porque su respuesta es breve y fácil de comprender.

Código Seguro De Verificación	mB_9S8KYAgZaKs6XTZg-UA	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Candelaria Padrón González - Consejera Delegada de Atención Ciudadana, Calidad de los Servicios y Asistencia Integral a los Municipios	Firmado	24/02/2026 10:18:53	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/mB_9S8KYAgZaKs6XTZg-UA			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	9/10	

9. Establecimiento de herramientas accesibles para la formulación de quejas y sugerencias

A través de la herramienta CRM hemos establecido un nuevo flujo de trabajo que simplifica la tramitación de las quejas, sugerencias y felicitaciones y además, incluye la posibilidad de gestionar las de quejas por teléfono. La vejez no debe ser sinónimo de pasividad e inactividad.

10. Organización y gestión de las acciones y recursos

Evaluamos periódicamente las cuestiones a mejorar y desarrollamos programas encaminados al trato adecuado hacia las personas mayores y la adaptación continua a las nuevas realidades.

Código Seguro De Verificación	mB_9S8KYAgZaKs6XTZg-UA		Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Candelaria Padrón González - Consejera Delegada de Atención Ciudadana, Calidad de los Servicios y Asistencia Integral a los Municipios		Firmado	24/02/2026 10:18:53
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/mB_9S8KYAgZaKs6XTZg-UA			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		Página	10/10

