



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

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

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

Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios.

Instrucción reguladora de la “Atención especializada mayores de 65”

I - ANTECEDENTES

El Plan de Modernización del Excmo. Cabildo Insular de Tenerife 2020-2023, aprobado en sesión del Consejo de Gobierno Insular el 27 de julio de 2020, persiguió impulsar la modernización, racionalización y transformación digital de la Corporación Insular, promoviendo un modelo de administración más eficaz, eficiente y cercana, con la que la ciudadanía pueda relacionarse con comodidad, sencillez y seguridad jurídica, tanto de manera presencial como telemática.

De dicho marco estratégico derivó el actual modelo de servicio de Atención Ciudadana, que cuenta entre sus objetivos el compromiso por la mejora continua, la autoevaluación, la gestión de las buenas prácticas.

Dentro de la línea de actuación **1. *Sistemas de Gestión de la Calidad***, el proyecto denominado **Atención Ciudadana Conecta Mayores**, tenía por objeto disponer de instrumentos específicos para los servicios públicos que presta el Cabildo de Tenerife a la ciudadanía senior, consolidando el compromiso de la mejora continua de la calidad de los servicios y fortaleciendo la orientación del servicio a la ciudadanía, para conseguir la máxima satisfacción de las expectativas y necesidades de nuestros grupos de interés.

La aprobación de la Estrategia de Modernización 2024-2028 en sesión del Consejo de Gobierno Insular celebrada el 29 de enero de 2025, supone la apuesta de la Corporación por la continuidad de un modelo transformador de administración pública guiada por datos, centrada en la ciudadanía, impulsada por su personal y preparada para los retos futuros, y viene a reforzar como pilares la transparencia, la innovación, la calidad, la mejora continua de los servicios y la eficiencia de la gestión.

II – CONTEXTO

Durante los últimos años el impulso de la digitalización en las administraciones públicas, propiciada por las leyes de procedimiento administrativo y de administración electrónica, e incrementada a raíz de la



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

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

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

Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios.

pandemia del COVID 19, visibilizó de manera dramática las dificultades para algunos colectivos a la hora de acceder a la tramitación electrónica.

En 2022 el Cabildo Insular de Tenerife elabora el **Programa Insular Conecta Mayores**, como una línea de actuación estratégica que aglutina el núcleo principal de la oferta de servicios destinados a la ciudadanía senior e inaugura la **Oficina Insular de las Personas Mayores** en el municipio de La Laguna destinada íntegramente a la atención a las entidades, asociaciones, colectivos de mayores y a la población mayor en la isla. En esta oficina se presta información, asesoramiento y gestión sobre las actividades que realizan los distintos municipios de la isla. Además de encuentros de mayores, la ciudadanía senior tiene la oportunidad de participar en actividades comunitarias y compartir experiencias.

Nuestra propuesta de valor se inicia en el año 2021 con dos hitos muy concretos:

1. Proyecto de diseño del portal Web y la Sede Electrónica.

Este proyecto se ejecutó en varias fases que incluía el diagnóstico participativo, las propuestas de mejora y el testeo de los cambios realizados para comprobar que éstos se ajustan a los deseos y necesidades planteadas. Los puntos de *feedback* que nos interesó captar de las sesiones fueron las dificultades, las sugerencias de mejora y los aspectos destacables de su experiencia. Las personas mayores y asociaciones fueron las que más sugerencias aportaron, seguidas de las personas con discapacidad. En el informe de mejora “Proyecto_Sede_Testeos Grupos focales” se encuentran las propuestas detalladas. Entre otros, el informe volcó la necesidad de la atención personalizada, así como la falta de información y formación.

2. El modelo EFQM 2020.

Comprometidos con la calidad, obtuvimos la Certificación del Modelo de Gestión Excelente en diciembre de 2021, renovada en 2024. Ello nos llevó a profundizar en formación avanzada para poder obtener unos beneficios y rendimiento significativo y positivo sobre nuestros grupos de interés clave. Para ello, organizamos los comités de trabajo, entre ellos, el de Grupos de Interés. En este proceso de segmentación no fue difícil identificar al



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

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

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

Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios.

colectivo senior como uno de nuestros clientes prioritarios. El número de trámites registrados en servicios para personas mayores es un dato cuantitativo importante. Es por eso que, entre nuestras propuestas de valor, la necesidad de comprender las necesidades y el ecosistema de la ciudadanía mayor de 65 años ha sido un criterio fundamental. Existe una relación muy clara entre la forma en que una organización implica a sus grupos de interés y la percepción del funcionamiento y el rendimiento por ese grupo de interés a los que sirve.

Desde nuestra visión que consiste en ***“ofrecer un servicio de atención a la ciudadanía que sea considerado un referente en la Comunidad Autónoma y en España, dirigido hacia la excelencia”***, y a la vez, haciéndonos eco de las dificultades de la ciudadanía para acceder a una cita con las Administraciones Públicas españolas en 2022 decidimos implementar dos medidas:

- **La atención sin cita previa**, para favorecer a los colectivos más vulnerables y dar una respuesta ante situaciones urgentes o inaplazables para la ciudadanía. Así logramos configurar como administración referente, un modelo mixto de atención ciudadana, que simultanea la atención con cita previa, planificada, rápida y eficiente, con la atención sin cita, como demanda a la necesidad de estos colectivos.
- **La “Asistencia en trámites electrónicos”**, dirigido a asesorar en la tramitación electrónica a la ciudadanía obligada a relacionarse digitalmente con cualquier Administración Pública Española.

En este contexto, en el año 2023 el Servicio de Atención Ciudadana diseña el proyecto **“Atención Ciudadana Conecta Mayores”**, con la finalidad de contemplar las necesidades del colectivo senior, consolidar un modelo de atención que garantice un trato adecuado y una atención especializada que aporte confianza a las personas mayores, especialmente en su contacto con las Administraciones Públicas.

Con la aprobación el 8 de junio de 2023 del nuevo Reglamento de Atención Ciudadana del Cabildo Insular de Tenerife, regulamos la atención a los colectivos que puedan tener alguna dificultad en el uso de canales digitales o electrónicos.



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

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

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

Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios.

En la actualidad, el Cabildo de Tenerife tiene en marcha el Plan Insular del Mayor. Este proyecto recoge las acciones que puedan mejorar las necesidades de los mayores de las islas en una amplia gama de materias como ocio, cultura, soledad no elegida, autonomía personal, vivienda, recursos sociales, sanitarios, administrativos, y cualquier línea de actuación que la ciudadanía demande.

Con este modelo de atención especializada a personas mayores de 65, obtuvimos la Certificación AENOR “Organización Comprometida con las Personas Mayores” el 17 de marzo de 2023.

III-NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

La identificación de los grupos de interés fue realizada por el Comité de Grupos de Interés y consensuada por el Servicio Administrativo de Atención Ciudadana (en la actualidad Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios) y han sido objeto de revisión con la renovación del Sello del Modelo de Gestión EFQM 200, en noviembre de 2024. Estos grupos de interés fueron identificados, categorizados, segmentados y priorizados. Aunque inicialmente sólo se definió como grupo estratégico el colectivo de mayores de 65, el impacto del programa alcanza a: los empleados de la Corporación, la ciudadanía en general, familiares del colectivo senior, Asociaciones de Mayores, otras Administraciones Públicas y los Centros de Mayores.

Un elemento muy importante a la hora de seleccionar a este grupo de interés fue el volumen de atenciones sobre el total de la ciudadanía en general y los aspectos relevantes de la atención específica fue recabada por varias vías: encuestas, *focus group*, talleres de capacitación digital, quejas, sugerencias y la información verbal que nos aportaban los gestores de atención. De esta manera se definieron los aspectos relevantes que se convirtieron en oportunidades de mejora de nuestro sistema de atención.

IV-LIDERAZGO

Mediante Decreto de la Presidencia nº 5635 de 27 de enero de 2025 se modificó la organización y estructura de la Administración Insular, determinada por Decreto nº 3978 de 3 de julio de 2023, modificado puntualmente por Decreto nº 4097 de 28 de julio de 2023, y Decreto nº 5180 de 9 de septiembre de 2024; en virtud de los cuales se integra, entre otras, el Área de Gobierno denominada “Presidencia,



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

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

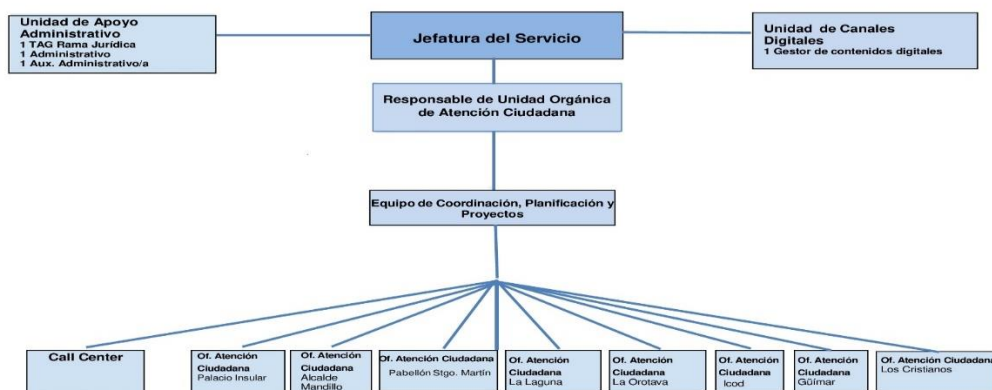
Consejería con Delegación Especial de Atención Ciudadana, Calidad de los
Servicios y Asistencia Integral a los Municipios

Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios.

Administración y Servicio Público, Planificación Territorial y Patrimonio Histórico”, en la que se integró la Consejería Delegada de Atención Ciudadana, Calidad de los Servicios, y Asistencia Integral a los Municipios.

La aprobación de la modificación de la Instrucción Reguladora y los compromisos del Proyecto Atención Ciudadana Conecta Mayores que incluye las iniciativas específicas y los compromisos de atención a la ciudadanía senior, son competencia de la Consejera con Delegación Especial en Atención Ciudadana, Calidad de los Servicios y Asistencia Integral a los Municipios, en virtud de la delegación efectuada por el Consejero Insular del Área de Presidencia, Administración y Servicio Público, Planificación Territorial y Patrimonio Histórico, de 28 de julio de 2023.

La organización del Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios, tras la Modificación de la Relación de Puestos de Trabajo aprobada por el Consejo de Gobierno Insular en sesión celebrada el 1 de octubre de 2025 se muestra en el siguiente organigrama:



El 4 de noviembre de 2024 se nombra como titular de la jefatura del Servicio Administrativo de Atención Ciudadana a D^a Nuria González Taima, Responsable de la Unidad Orgánica que venía asumiendo las funciones en acumulación desde el 15 de mayo de 2023, que incluye entre otras, la dirección y



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

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

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

Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios.

coordinación del servicio y su personal adscrito, la planificación de actuaciones, y la supervisión, el control y la ejecución de los compromisos.

El Técnico de Administración General de Rama Jurídica, D. Iván Rodríguez Pérez, adscrito a la Unidad de Apoyo Administrativo responsable de la gestión administrativa del servicio, contrataciones, relación con proveedores, ejecución presupuestaria y seguimiento de las actuaciones derivadas de la implementación del proyecto, acumula desde dicha fecha, las funciones propias del Responsable de Unidad que queda vacante y que no ha podido ser objeto de cobertura hasta la fecha, asumiendo la coordinación y supervisión de las Oficinas de Atención Ciudadana.

La Gestora de Servicios D^a Rosa Lydia Bethencourt Ramírez asume las funciones de responsable de la gestión del conocimiento y del seguimiento del proyecto, y los gestores de la Unidad de Coordinación, D. Jorge Plasencia García y D. Manuel Jerez Herrera constituyen el canal de comunicación y transferencia de la información, y realizan el análisis de datos y el control y la resolución de las incidencias.

La atención al colectivo de mayores se presta a través del canal telefónico por el personal técnico adscrito al Call Center y de forma presencial por los gestores de servicios de las Oficinas de Atención Ciudadana.

La Unidad de Canales Digitales constituida por el gestor de contenidos digitales D. Luis González Fajardo se responsabiliza de la gestión de contenidos digitales del Portal Web Tenerife.es, el seguimiento de la información en sede electrónica y la gestión de la información y la comunicación a través de las redes sociales de atención ciudadana.

La gestión que realizamos con el colectivo de mayores es transversal, siendo el mismo personal el que presta atención al colectivo senior y al resto de la ciudadanía.

Respecto a la formación en atención a personas mayores y lenguaje claro comenzamos a formarnos en 2022 y 2023, si bien en noviembre de 2025 reforzamos nuestra formación con una actividad específica impartida por la entidad Novagob de 20 horas en la que participó la totalidad del personal de servicio, como requisito indispensable para los empleados/as públicos cuya actividad está orientada a la ciudadanía; actividad que se ha configurado como un objetivo específico de este servicio definido en el marco de la



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

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

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

Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios.

Dirección por Objetivos impulsada por la Dirección Técnica de Modernización, y que forma parte de la Estrategia de Modernización.

V - PLANIFICACIÓN DE LOS COMPROMISOS

Los objetivos específicos definidos en el Proyecto Conecta Mayores son los siguientes:

<i>Cód. OP</i>	<i>Descripción</i>	<i>% Impacto estimado</i>
<i>OP1</i>	Evaluar las necesidades de las personas mayores.	20%
<i>OP2</i>	Involucrarlos en el proceso de cambio.	10%
<i>OP3</i>	Aportar confianza a las personas mayores.	10%
<i>OP4</i>	Aportar valor en los procesos de atención de calidad y experiencia de cliente	10 %
<i>OP5</i>	Mejorar la experiencia en el uso, calidad, accesibilidad y movilidad de los servicios públicos	10%
<i>OP6</i>	Mejorar la eficiencia de la atención a través de protocolos de atención específicos	20%
<i>OP7</i>	Colaborar en los proyectos y Planes Insulares que involucren a las personas mayores.	20%
		100%



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

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

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

Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios.

El alcance del presente proyecto para el 2026 es la revisión del modelo de atención a los mayores, que parte de las propuestas de mejora ya implementadas en el nuevo Portal y Sede Electrónica del Cabildo Insular de Tenerife.

El nuevo Portal incorpora, vinculado a la solución CRM, la simplificación de algunos procedimientos como la tramitación de quejas, sugerencias y felicitaciones y un diseño centrado en las preferencias de usuario. Con la nueva estrategia de diseño aspiramos a establecer una visión unificada de nuestros canales, en la cual cada interacción de la ciudadanía refleje nuestro compromiso con las necesidades y expectativas de los usuarios. Para la distribución de nuestros servicios públicos contamos con una estructura multicanal: (presencial, telefónico, video conferencia, portal, sede electrónica, e-mail, mensajería instantánea) que en este momento estamos transitando hacia una estrategia omnicanal a través de nuestra marca “Tenerife Responde”. Las principales características de esta estrategia son:

- Integración entre todos nuestros canales, capacitando al usuario para moverse de forma fluida entre todos los puntos de contacto.
- Visibilidad de los datos en una ficha 360º que permita una oferta realmente personalizada para satisfacer las demandas de la ciudadanía.
- Un modelo operativo centrado en la ciudadanía que permita mejorar la experiencia de usuario conforme a su capacidad tecnológica.
- Difusión de la marca “Tenerife Responde”.

La relación entre los objetivos específicos y nuestros compromisos:

Compromiso	Objetivo Específico	% Impacto estimado
Escuchamos tus opiniones a través de un nuevo sistema de quejas, sugerencias y encuestas.	Evaluar las necesidades de las personas mayores.	20%



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

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

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

Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios.

Te ayudamos si tienes que relacionarte de forma telemática con las Administraciones Públicas	Involucrarlos en el proceso de cambio.	10%
Nos comprometemos a mantener el grado de satisfacción ciudadana en un 8,5 sobre 10	Aportar confianza a las personas mayores.	10%
Te podemos atender sin cita previa	Aportar valor en los procesos de atención de calidad y experiencia de cliente	10 %
Espacios adaptados para ti	Mejorar la experiencia en el uso, calidad, accesibilidad y movilidad de los servicios públicos	10%
Te damos prioridad si nos llamas por teléfono. Te damos prioridad con cita previa.	Mejorar la eficiencia de la atención a través de protocolos de atención específicos	20%
Formación específica del personal.	Colaborar en los proyectos y Planes	20%



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

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

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

Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios.

	Insulares que involucren a las personas mayores.	
		100%

VI INICIATIVAS

El modelo de atención personalizada, adaptada y preferente para las personas mayores de 65 años, comprende las siguientes actuaciones:

1. Se gestiona a trámites específicos para mayores de 65 años en la aplicación de gestión de citas *Quenda*:

- “Atención fácil mayores 65+”.
- “Asistencia en trámites electrónicos mayores de 65+”.
- “Atención sin cita mayores 65+”.

El trámite “atención sin cita mayores de 65+” sólo estará disponible en la atención presencial, cuando atendemos a este colectivo y no es posible asignarle cita. No será público, ni se asignará por teléfono.

2. En cuanto a la modalidad de Atención presencial:

- a) Con cita previa:** se les dará un trato y atención preferente a los mayores de 65 que acudan con el código de cita “Atención fácil mayores”. Cuando llegue la persona, se validará su cita y el personal de seguridad le indicará los puestos de espera señalizados para ellos. La aplicación de cita previa le dará prioridad de forma automática en la cola de atención frente al resto de trámites.



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

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

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

Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios.

b) Sin cita previa: para el caso de que acuda a alguna de las oficinas una persona mayor de 65 años sin cita previa concertada, se le hará pasar y se le indicará los puestos de espera señalizados. En la Oficina que cuente con un puesto de información se le asignará un código de cita “Sin cita mayores 65”. En las Oficinas en las que no exista, se intentará responder a sus necesidades a la mayor brevedad posible por los gestores de servicios, y en caso de resultar posible la atención se le asignará un “sin cita mayores de 65”, con las siguientes particularidades:

1. Tendrá prioridad en la cola de espera el mayor de 65 años al que se la haya asignado el código “Sin cita mayores 65+” sobre otros códigos “Sin cita”, respetando en todo caso el turno de las personas que acudan a la oficina con una cita previa concertada. No obstante, nuestro sistema mixto promueve simultanear la atención con y sin cita, para que, en el caso de las personas mayores, su espera sea lo más corta posible. Esta espera se intentará minimizar si además la persona presenta algún rasgo de vulnerabilidad.
2. Si por circunstancias excepcionales, no se le pudiera ofrecer una atención inmediata, (motivada por insuficiencia de efectivos en la oficina durante esa jornada u otras circunstancias que lo justifiquen.) se le asignará cita “Atención fácil mayores de 65+” para el primer día hábil siguiente según disponibilidad.
3. **Asistencia electrónica a mayores de 65:** En todas las oficinas contamos con puntos de asistencia que han sido utilizados hasta ahora para que la ciudadanía, incluida la senior, reciba asesoramiento personalizado en la realización de aquellos trámites que deban de llevarse a cabo a través de la sede electrónica.

Actualmente esa asistencia se dispensa en la propia mesa del gestor/a de servicios tras la implantación de una solución informática implementada en colaboración con el personal adscrito al Servicio de Operaciones de informática, que denominamos “Cara a Cara Digital” que ha posibilitado incrementar el número de trámites electrónicos en toda la red de oficinas.



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

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

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

Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios.

La cita “Asistencia en trámites electrónicos para mayores de 65” se asignará preferentemente en el turno de mañana, esto es, desde las 08:30 am. hasta las 14:00 p.m. Esta decisión viene motivada porque en el turno de tarde, de 14:00 a 18:00 horas sólo prestan servicios dos gestores en la oficina de Palacio Insular y un único gestor en las oficinas descentralizadas.

4. En cuanto a la modalidad de atención telefónica: atención preferente para el supuesto de llamadas en las que el ciudadano se identifique como mayor de 65 años, marcando el número que se le indicará en la locución. Al pulsar esta opción su llamada tendrá carácter preferente en los tiempos de espera.

5. Señalética para mayores de 65 años: se asignarán pegatinas especiales para atención mayores 65+, atendiendo a criterios accesibilidad respecto de las mesas de atención.

6. Bucle magnético y kit de lupas en la oficina de Palacio Insular: para las personas que utilizan audífonos o implantes contamos con el bucle de inducción magnética que reduce el ruido de fondo de manera significativa y mejora la inteligibilidad entre los gestores de atención y la ciudadanía. Además, contamos también con un kit de lupas de soporte para aquellas personas que presentan algún tipo de deficiencia visual.

7. Testeos con grupos focales mayores 65+: se ha procurado involucrar a nuestros mayores en los procesos de transformación digital de la Corporación, realizando sesiones de testeo de la sede electrónica a través del Laboratorio de Innovación Pública del Cabildo de Tenerife y en el marco del Proyecto de Servicios Digitales para el prototipo del Portal Web, la sede electrónica, y el diseño de nuevos servicios digitales.

8. Talleres de Capacitación Digital: el objeto ha sido la realización de talleres adaptados a las necesidades y demandas de los colectivos a quienes están dirigidos, realizando sesiones dinámicas basadas en el aprendizaje experiencial. Simultáneamente se informaba y capacitaba y se desarrollaron conocimientos y habilidades digitales que favorecían el uso de otros medios o procedimientos digitalizados, con lo cual se promueve la alfabetización digital a un nivel intermedio.



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

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

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

Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios.

Los talleres se coordinaron con la finalidad última de facilitar la obtención de la identificación digital (clave permanente). Este servicio se ha venido prestando durante los años 2022 y 2023, realizándose un total de 8 talleres.

En 2023, se crea la Red Insular de Centros de Competencias Digitales (red Conecten: www.tenerife.es/conecten), creados para promover la inclusión digital; el Centro de Competencias Digitales del Sobradillo aborda temas como:

- Cursos sobre el uso del ordenador y del móvil, para que las personas puedan desenvolverse con soltura en estas tecnologías.
- Cómo transferir fotos del móvil al ordenador.
- Prevención de la adicción a las nuevas tecnologías, un tema de creciente relevancia en la sociedad actual.
- Charlas interactivas sobre familias conectadas, que sensibilizan y conciencian a padres y madres sobre la importancia de tener competencias digitales para comprender y favorecer la vida familiar.
- Talleres tecnológicos para brindar experiencia práctica en el uso de herramientas digitales.
- Talleres intergeneracionales que promueven la colaboración y el aprendizaje conjunto entre diferentes generaciones.
- Ofrecer capacitación digital práctica y efectiva ajustada a las necesidades y demandas de los colectivos a quienes está dirigida que les permita tramitar de manera autónoma a través de las Sedes Electrónicas los servicios públicos que requieren
- Conocer las principales dificultades que las personas usuarias encuentran al tramitar por la sede electrónica.
- Favorecer el desarrollo de habilidades digitales.

Desde esa fecha, la Corporación Insular ha puesto en marcha un recurso específico, el Centro de Competencias Digitales del Sobradillo, proyecto impulsado por el Servicio Técnico de Sistemas de



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

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

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

Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios.

Información Geográfica, que ha contado con la colaboración de la empresa Atlantis Technology, adjudicataria para la impartición de los talleres tecnológicos en dicho centro, cuya gestión es competencia del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife. En la actualidad el Cabildo ha impulsado el Proyecto Red conecten “Red Insular de Centros de Competencias Digitales” para potenciar, desarrollar y formar a la ciudadanía en habilidades digitales en distintos municipios de la isla, que se han sumado a dicho proyecto.

9. Encuestas de satisfacción: en el momento de ser atendidos se les ofrecerá la posibilidad de responder a una encuesta automática de caritas de satisfacción y, además, si disponen de correo electrónico se les envía una encuesta más amplia en la que pueden valorar detalladamente el servicio prestado.

10. Formación: tendrá carácter obligatorio para el personal encargado de la atención a la ciudadanía de nueva incorporación en nuestro servicio, la asistencia a cursos de formación en atención a personas mayores, lenguaje claro, lectura fácil o atención a personas dependientes, que se incluye como formación específica dentro del Plan de Formación de la Corporación Insular.

VII- DEFINICION DE LOS COMPROMISOS CON LAS PERSONAS MAYORES

- 1. Te damos prioridad si nos llamas por teléfono,** te atendemos antes de 40 segundos, siempre que podamos. Si nos llamas y cuando te lo indique la locución, pulsas la tecla del número 1 en tu teléfono, serás atendida/o antes que el resto de las llamadas en espera.
- 2. Te damos prioridad en la cita previa en nuestras oficinas,** si pides cita previa Atención Fácil, te atenderemos antes de 10 minutos.

Hemos diseñado una atención presencial prioritaria y específica para mayores de 65 años en cada una de las 8 oficinas repartidas por la isla. El nombre de esta cita que cuenta con prioridad sobre el resto se llama “Atención Fácil mayores 65+”. Con esta cita puedes realizar cualquier trámite que necesites gestionar con cualquier Administración Pública Española.

- 3. Te podemos atender sin cita previa:** si acudes sin cita procuraremos atender tus necesidades lo antes posible.



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

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

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

Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios.

Nos comprometemos a atender al 100 % de las personas mayores de 65 años que acudan sin cita a nuestras oficinas, siempre que sea posible.

4. **Formación específica del personal:** estamos comprometidos con la mejora continua en la calidad de los servicios. El personal que te atiende está formado y capacitado en las necesidades del colectivo senior. Actualmente la entidad cuenta con el 100 % del personal del Servicio de Atención Ciudadana formado en lenguaje claro.
5. **Hemos adaptado nuestras oficinas para ti:** en la zona de espera están reservados asientos específicos con señalización clara y visible.
6. **Te ayudamos si tienes que relacionarte de forma telemática con las administraciones públicas:** Nuestro compromiso es acompañarte y asesorarte en la realización de trámites electrónicos ante cualquier administración pública. Para ello hemos creado la cita “Asistencia en trámites electrónicos para mayores de 65 años”. En la actualidad los hasta ahora llamados Puntos de Asistencia se utilizan como Puntos de Autogestión, constituyendo un recurso más que el Cabildo de Tenerife pone a disposición de la ciudadanía para su tramitación on-line.
7. **Escuchamos tus opiniones** a través de un nuevo sistema de quejas, sugerencias y encuestas. Simplificamos la tramitación de las quejas, sugerencias y felicitaciones. Se pueden tramitar por teléfono. Nos comprometemos a resolver las quejas dirigidas a nuestro servicio, en su caso, en un plazo de 10 días hábiles desde su recepción.

Te proponemos la realización de encuestas al finalizar la atención.

8. **Nos comprometemos a mantener el grado de satisfacción ciudadana en un 8,5 sobre 10.**



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

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

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

Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios.

VIII - RECURSOS

<i>Id</i>	<i>Recursos</i>	<i>Descripción</i>
<i>REC-1</i>	Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios.	Dirección, seguimiento y ejecución del proyecto
<i>REC-2</i>	Servicio Técnico Planificación TIC y Soporte al dato.	Apoyo técnico.
<i>REC-3</i>	Servicio Técnico de Cooperación TIC y Sociedad de la Información.	Apoyo técnico.
<i>REC-4</i>	Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas.	Apoyo técnico.
<i>REC-5</i>	Oficina de Asistencia Integral a los Municipios	Apoyo técnico
<i>REC-6</i>	Servicio Administrativo de Acción Social y Participación.	Apoyo técnico.
<i>REC-7</i>	Fundación Novagob	Apoyo técnico

IX - COSTES

Los costes iniciales del proyecto iban asociados al Plan de Gestión del Proyecto P1.4 Atención Ciudadana Conecta Mayores. Los costes de implementación, renovación o mantenimiento de actuaciones se imputarán al presupuesto del correspondiente ejercicio presupuestario.



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

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

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

Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios.

X - PLAN DE COMUNICACIÓN

El Plan de Comunicación asociado al proyecto comprende una vertiente interna y externa.

A **nivel interno** la difusión del Proyecto Atención Ciudadana Conecta Mayores ha comprendido las siguientes actuaciones:

1. Asunción de compromisos por parte de todo el equipo en las dos reuniones de fecha 16 de enero de 2023 y la del 28 de enero de 2023.
2. Publicación en la Base de Datos de conocimiento del Servicio de Atención Ciudadana:
<https://cabildotenerife.sharepoint.com/sites/CSC/WikiCSC/Inicio/Inicio.aspx>
3. Presentamos la candidatura al certamen de “I Premios de Innovación pública y Buenas prácticas del Cabildo de Tenerife” (I Encuentro de Innovación y Buenas Prácticas del Cabildo de Tenerife (novagob.org)).
4. Presentamos la candidatura a los Premios NovaGob Excelencia 2023, obteniendo el galardón de Premio Novagob 2023 al proyecto que ha generado mayor eficiencia en su organización “Organización comprometida con las personas mayores”.
5. Siguiendo la Metodología de Gestión de Proyectos PM2 del Plan de Modernización, hemos creado un equipo en Teams para la documentar nuestras actuaciones que incluye las Actas de las reuniones, borradores de trabajo, requisitos técnicos, el Plan de Gestión de Proyectos, el Anexo con el cronograma de actuación, la Instrucción y sus modificaciones y la cartelería y folleto resumen para la ciudadanía.

XI.- COMPETENCIAS PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNO

Interesados	Información	Responsable	Periodicidad
Empleados públicos del Servicio Administrativo de	• Instrucción Reguladora.	• Consejera con Delegación Especial de Atención Ciudadana,	• La Instrucción reguladora se revisará en función



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

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

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

Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios.

Atención Ciudadana y Cabildo de Tenerife	• Cuadro de mandos. • Folleto Resumen de los Compromisos	Calidad de los Servicios y Asistencia Integral a los Municipios. • Unidad de Coordinación, Planificación y Proyectos. • Personal Técnico. • Jefatura del Servicio. • Unidad de Canales Digitales.	de los criterios de revisión del modelo, y como mínimo, una vez al año. • El cuadro de mandos se revisará mensualmente. • El folleto Resumen de los compromisos en función de los criterios de revisión del modelo y normas vigentes en materia de accesibilidad.
Empleados públicos del Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Cabildo de Tenerife	• Documentación generada en el proyecto: PGP, Anexo, Borradores, Contratos, Infraestructura, Normativa, Planes y Proyectos Asociados y Documentos Entregables y de cierre.	• Unidad de Coordinación, Planificación y Proyectos. • Personal Técnico. • Jefatura del Servicio. • Unidad de Canales Digitales.	• Se revisará en función de los criterios de revisión del modelo, normas, planes y proyectos relacionados o vinculados. En todo caso la revisión del grado de cumplimiento de los compromisos se ha establecido con



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

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

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

Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios.

			carácter cuatrimestral.
Jefatura del Servicio	Supervisión y control de los procesos y participación en eventos y jornadas representativas del modelo de atención.		

A **nivel externo** la difusión del Proyecto Atención Ciudadana Conecta Mayores comprende las siguientes acciones:

1. Publicación en la web Tenerife.es: <https://www.tenerife.es/portalcabtfe/es/el-cabildo/conecta-mayores-cit>
2. Cartelería y folletos en las Oficinas de Atención.
3. Folletos divulgativos de nuestros compromisos.
4. Divulgación en las Redes Sociales.
5. Asistencia las jornadas de entrega de Premios NovaGob Excelencia 2023, que se celebraron los días 6 y 7 de noviembre de 2023 en Madrid y donde nuestro proyecto resultó ganador en la categoría **“Premio NovaGob Excelencia al proyecto que haya generado más eficiencia en su organización”**.

XII.- COMPETENCIAS PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNO

Interesados	Información	Responsable	Periodicidad
Empleados del Cabildo de Tenerife		La gestión y publicación de contenidos en Tenerife.es, edición de cartelería y folletos	La Instrucción reguladora se revisará en función de los criterios de revisión del modelo, y como
La ciudadanía			
Colectivo senior			



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

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

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

Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios.

Familiares del Colectivo senior	• Instrucción reguladora. • Compromisos de atención. • Folleto resumen. • Cuadro de Mandos.	y comunicación a través de las redes sociales y en otras webs corporativas es competencia de la Unidad de Canales Digitales, de forma consensuada con las Unidad de Coordinación y con supervisión directa de la Jefatura del Servicio. • La participación en Jornadas y eventos, es responsabilidad de la Consejera con Delegación Especial de Atención Ciudadana, Calidad de los Servicios y Asistencia Integral a los Municipios, a propuesta de la Jefatura del Servicio.	mínimo, una vez al año. • El cuadro de mandos se revisará mensualmente. • El folleto Resumen de los compromisos en función de los criterios de revisión del modelo y normas vigentes en materia de accesibilidad
Asociaciones de Mayores			
Administraciones Públicas relacionadas con Mayores			
Centros de mayores			



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

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

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

Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios.

XIII - SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

Integramos en este proyecto un cuadro de mandos que estará visible para la ciudadanía en la página web Tenerife.es. Incorporamos indicadores de ejecución mensuales y anuales, donde además se relacionan los objetivos asumidos en nuestros compromisos:

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrJoiYTdlYmE4ZGQtOTU4OS00NTNjLTk5MzltMDBhZjhmZmExMWI2IiwidCI6IjYlYWZjYThhLTk1OWQtNGVhNy04MWJhLTM3OGFjMjliMzI5NyIsImMiOiJ9>

XIII. 1) Descripción de indicadores y compromisos

DENOMINACION	DESCRIPCION/COMPROMISOS	CANAL	OBJETIVO
Tiempo medio de espera mayores (Atención Fácil mayores 65)	Te damos prioridad, el tiempo de espera en la oficina no será superior a 10 minutos, siempre que podamos	Presencial	<10 min
Tiempo medio de espera mayores (Asistencia en trámites electrónicos mayores de 65)	Te ayudamos si tienes que relacionarte de forma telemáticas con las administraciones públicas	Presencial	<10 min
Tiempo medio espera mayores de 65 (Atención sin cita mayores de 65).	Te podemos atender sin cita previa.	Presencial, vinculado al trámite "Sin cita mayores de 65". Hace referencia al tiempo medio de espera de los mayores de 65 años. Es	No aplica.



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

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

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

Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios.

		un dato informativo para generar futuros compromisos.	
Tiempo medio de espera mayores (Atención Telefónica).	Te damos prioridad si nos llamas por teléfono, te atendemos antes de 40 segundos, siempre que podamos.	Telefónico, dato proporcionado por Contactel, cuando las personas llaman pulsan una tecla que prioriza el tiempo de espera	<40 seg
Nº de quejas tramitadas para personas mayores de 65.	Simplificamos la tramitación de las quejas, sugerencias y felicitaciones. Se pueden tramitar por teléfono. Nos comprometemos a resolver las quejas en un plazo de 10 días.	Sede Electrónica Telefónico. Presencial.	No aplica hasta la implementación del Portal de Quejas
Tiempo Medio de Resolución de Quejas	Simplificamos la tramitación de las quejas, sugerencias y felicitaciones. Se pueden tramitar por teléfono. Nos comprometemos a resolver las quejas en un plazo de 10 días.	Presencial Telefónica Presencial.	<10 días Aplica a partir de la implementación del Portal de Quejas
Satisfacción encuesta inmediata mayores de 65 años.	Presencial/ Implantación de un sistema de encuestas de satisfacción, en cada uno de los puestos de atención de las oficinas, para la valoración inmediata del servicio prestado al ciudadano.	Encuestas inmediatas mediante el sistema de caras de satisfacción (el ticket de las tablets aún no está resuelto)	>= 8,5



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

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

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

Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios.

Satisfacción general personas mayores	A las personas mayores de 65 que tramiten con nosotros y nos faciliten un correo, se les envía cada una encuesta periódica (cada 4 meses) por	Presencial Web	>= 8,5
Porcentaje formado en atención específica (personal activo)	Porcentaje de personas formadas, hace referencia a personal en activo.	Actualmente la entidad cuenta con el 100 % del personal del Servicio de Atención Ciudadana formado en lenguaje claro.	100% del personal activo.
Personas atendidas mayores de 65 años	Muestra totales de los códigos de cita: -Atención fácil mayores 65 -Atención sin cita mayores de 65 -Personas que han utilizado en atención telefónica la prioridad mayor de 65 años -Asistencia en trámites electrónicos.	Presencial y Telefónica	No aplica.
Tiempo de atención/respuesta por trámites presencial	No está vinculado a ningún compromiso en particular, pero ofrece información de tiempos de atención a la ciudadanía	Presencial: calcula los tiempos de atención en función de los trámites de mayores.	No aplica



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

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

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

Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios.

Espacios Adaptados para ti	Presencial	Extraído de los datos de las encuestas anuales.	No aplica
-------------------------------	------------	--	-----------

Para la revisión de los compromisos asumidos se elaborará un informe anual comprensivo de los cambios que afectan al contexto interno y externo, necesidades y expectativas de las personas mayores, grado de cumplimiento de los compromisos, participación y consulta, evaluación del desempeño, incidentes y acciones correctivas y cualquier otro aspecto que afecte a la mejora continua del proyecto.

El análisis de los resultados será evaluado por la Unidad de Coordinación y seguimiento de Proyectos, la Jefatura de Servicio, y personal administrativo y técnico adscrito al proyecto y elevado a la Consejera con Delegación Especial de Atención Ciudadana, Calidad de los Servicios y Asistencia Integral a los Municipios.

XIV - CODIGO DE CONDUCTA HACIA LAS PERSONAS MAYORES

En el código de conducta se regulan los siguientes valores:

- 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



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

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

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

Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios.

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.

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 presencial y telefónica.
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.
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.



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

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

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

Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios.

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.
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 acciones y recursos:** evaluamos periódicamente las cuestiones a mejorar y desarrollamos actuaciones encaminados al trato adecuado hacia las personas mayores y la adaptación continua a las nuevas realidades.

XV - MEDIDAS DE CONTROL DE LOS COMPROMISOS ASUMIDOS

Para la correcta ejecución de los compromisos asumidos en este proyecto el Servicio de Atención Ciudadana cuenta con la Instrucción Reguladora, el Código de Buenas Prácticas (código ético del proyecto) y el Manual de Buenas Prácticas en atención especializada a mayores.

Las acciones planificadas para el control operacional de los compromisos asumidos son las siguientes:

- Reuniones de coordinación periódicas con los equipos de las Oficinas de Atención Ciudadana.
- Revisión y actualización de la documentación generada en el proyecto con periodicidad anual para prever acciones complementarias que favorezcan la mejora continua y los incidentes y no conformidades que se vayan generando, conforme a la metodología de gestión de proyectos PM₂ y la plataforma Excellence Manager.
- Adecuación de los recursos necesarios para dar cumplimiento a la relación de compromisos con la ciudadanía senior.



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

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

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

Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios.

- Disponibilidad de los canales de atención y diseño de nuevas soluciones digitales.

XVI -FOLLETO RESUMEN DE LOS COMPROMISOS

**Tenerife Responde**



Organización comprometida con las Personas Mayores



Nuestros compromisos

**Atención telefónica preferente**

**Acompañamiento personal en la tramitación por Internet con las Administraciones Públicas**

**Atención fácil: cita presencial especializada y prioritaria**

**Si acudes sin cita, te atenderemos lo antes posible**

**Escuchamos tus opiniones a través de un nuevo sistema de quejas, sugerencias y encuestas**

**Nos formamos para ofrecerte la mejor atención**

**Tu satisfacción es nuestro objetivo**

**Contamos con espacios adaptados para ti**

Cabildo Insular de Tenerife
Consejería Delegada de Atención Ciudadana, Calidad de los Servicios y Asistencia Integral a los Municipios
Correo electrónico: teneriferesponde@tenerife.es
Teléfono de contacto: 922 239 500





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

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

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

Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios.

XVII - CARTEL INFORMATIVO DE LOS COMPROMISOS



Instrucciones para escanear un Código QR:

- 1 Abre la cámara
- 2 Enfoca el QR
- 3 Espera el escaneo
- 4 Pulsa sobre el enlace



Cabildo Insular de Tenerife
Consejería Delegada de Atención Ciudadana, Calidad de los Servicios y Asistencia Integral a los Municipios
Correo electrónico: teneriferesponde@tenerife.es
Teléfono de contacto: 922 239 500



Tenerife Responde

Organización comprometida con las Personas Mayores

Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios



Nuestros compromisos

-  **Atención telefónica preferente**
-  **Atención fácil: cita presencial especializada y prioritaria**
-  **Si acudes sin cita, te atenderemos lo antes posible**
-  **Nos formamos para ofrecerte la mejor atención**
-  **Contamos con espacios adaptados para ti**

-  **Acompañamiento personal en la tramitación por Internet con las Administraciones Públicas**
-  **Escuchamos tus opiniones a través de un nuevo sistema de quejas, sugerencias y encuestas**
-  **Tu satisfacción es nuestro objetivo**



Tenerife Responde

Organización comprometida con las personas mayores