**Área de Presidencia, Hacienda y Modernización**

 **Servicio Administrativo de Atención a la Ciudadanía**

Atención mediante videoconferencia

Procedimiento CLAVE

1. Deberás mandar correo al Call Center solicitando cita. En el correo debe incluir:
	* 1. Foto o escaneo del DNI/NIE
		2. Teléfono de contacto
		3. Foto o escaneo de tu solicitud manuscrita o impresa y firmada de que desea CLAVE
			1. [Modelo texto para manuscrita](https://docs.google.com/a/tenerife.es/document/d/1bmSzMjnXuiLHFQ45FNECW3It2DzVu4lZSWfof6EvxsA/edit?usp=drive_web)
			2. [Modelo para solicitante con impresora](https://drive.google.com/a/tenerife.es/file/d/1uQi2al1_7cLKLTPTuYp7cp8itcQ7TDH5/view?usp=drive_web)
2. Si el Call Center recibe tu correo y no tiene toda la documentación te la reclamará y no podrá facilitarte cita hasta que esté completa.
3. El Call Center te llamará para concretarte la hora de la cita e informará del proceso
4. El Call Center creará la cita y te invitará a la reunión con el Personal Gestor.
5. El Personal Gestor se conecta a la videoconferencia en el momento de la cita y esperará por ti. Seguirá los siguientes pasos para atenderte:
	* 1. Te pedirá que le muestres en pantalla el DNI original.
		2. Te pedirá que le muestres la solicitud.
		3. Realizará el Registro en Cl@ve
		4. Se le envía por correo las condiciones y justificantes

Procedimiento de Certificado Digital

1. Debes solicitar previamente a la Fábrica nacional de Moneda y Timbre (FNMT) tu certificado, para que dispongas del “Código de solicitud” para poder validarlo en día de la cita
2. Envía correo al Call Center solicitando cita. En el correo debe incluir:
	* 1. Foto del DNI/NIE
		2. Teléfono de contacto
3. Si el Call center recibe tu correo y no tiene toda la documentación se te reclamará y no podrá facilitarte cita hasta que esté completa.
4. El Call Center te llamará para concretarte la hora de la cita e informará del proceso
5. El Call Center creará la cita y te invitará a la reunión con el Personal Gestor.
6. El Personal Gestor se conecta a la videoconferencia en el momento de la cita y esperará por ti. Seguirá los siguientes pasos para atenderte:
	* 1. Te pedirá que le muestres en pantalla el DNI original.
		2. Te pedirá que le facilites el “Código de solicitud” para poder validar tu certificado.
		3. Hará la validación en la FNMT
		4. Te enviará por correo las condiciones del certificado.