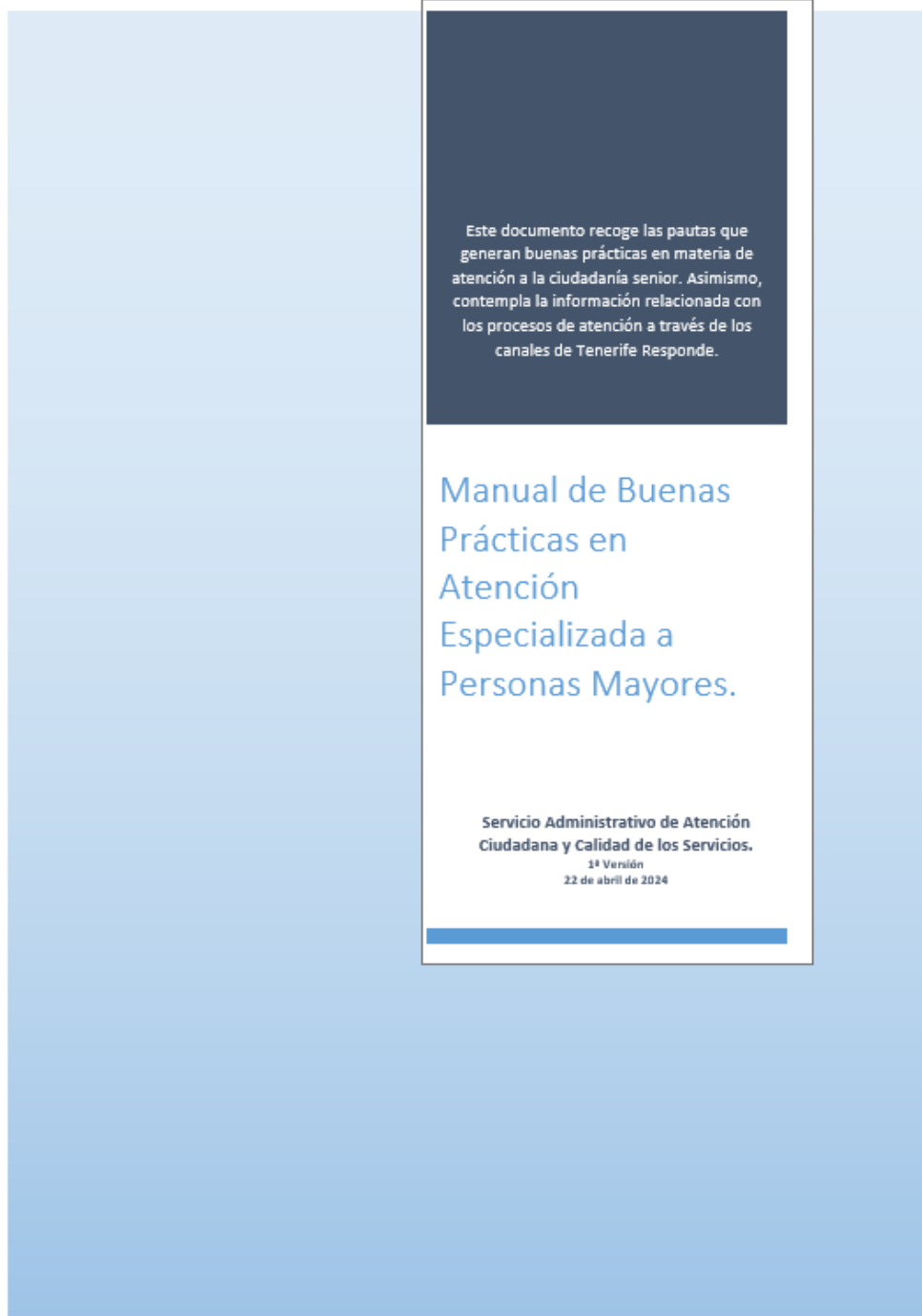




RESOLUCIÓN

Asunto: Manual de buenas prácticas en atención especializada a personas mayores



CSV documento	t78DJ1kSSoI5DdgUunYvTE3f7SLV7LBC3CxUM10qNvk
CSV firma	NJyL6c-e_Msh1zZNnOz7ouasJ-WKaqOQwaK0MBp3cA
URL documento	https://sede.tenerife.es/csv/t78DJ1kSSoI5DdgUunYvTE3f7SLV7LBC3CxUM10qNvk
URL firma	https://sede.tenerife.es/csv/NJyL6c-e_Msh1zZNnOz7ouasJ-WKaqOQwaK0MBp3cA



Firmado por	Sello de tiempo
María Candelaria Padrón González (Cabildo Insular de Tenerife)	25/07/2024, 20:26:11 UTC
SELLO DEL VICESECRETARIO DEL ORGANO COLEGIADO DE CONSEJO DE GOBIERNO (CABILDO INSULAR DE TENERIFE)	25/07/2024, 20:27:20 UTC



INDICE

1. OBJETIVO DE ESTE MANUAL	3
2. ANTECEDENTES DE LAS OFICINAS DE ATENCION CIUDADANA.....	3
3. INTRODUCCION AL MODELO	5
4. CODIGO DE CONDUCTA	9
5. HABILIDADES PERSONALES	11
A) Atención presencial.....	12
La acogida.....	13
La comunicación.....	14
B) Atención Telefónica.....	15
Realización de llamadas	17
Presentación.....	17
Desarrollo:.....	17
Despedida:.....	18
C) Atención por canales virtuales	18
6. RESOLUCION DE CONFLICTOS	18
7. INFORMACIÓN DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN.....	22
Atención Telefónica.....	22
Atención presencial.....	22
Puntos de asistencia a mayores de 65	22
Señalética para mayores de 65 años.....	23
Bucle magnético en la Oficina de Palacio Insular.....	23
Procesos participativos	23
Talleres de Capacitación Digital	23
Encuestas de satisfacción.....	25



CSV documento	t78DJ1kSSoI5DdgUunYvTE3f7SLV7LBC3CxUM10qNvk
CSV firma	NJjyL6c-e_Msh1zZnN0z7ouasJ-WKaqOQwaK0MBp3cA
URL documento	https://sede.tenerife.es/csv/t78DJ1kSSoI5DdgUunYvTE3f7SLV7LBC3CxUM10qNvk
URL firma	https://sede.tenerife.es/csv/NJjyL6c-e_Msh1zZnN0z7ouasJ-WKaqOQwaK0MBp3cA



Firmado por	Sello de tiempo
María Candelaria Padrón González (Cabildo Insular de Tenerife)	25/07/2024, 20:26:11 UTC
SELLO DEL VICESECRETARIO DEL ORGANÓ COLEGIADO DE CONSEJO DE GOBIERNO (CABILDO INSULAR DE TENERIFE)	25/07/2024, 20:27:20 UTC



1. OBJETIVO DE ESTE MANUAL

El objetivo de este manual es proporcionar una herramienta de trabajo que facilite el desempeño al personal que participa en los procesos de atención a la ciudadanía senior a través de todos nuestros canales. En este manual se recogen las principales características del proyecto “Conecta Mayores”, los servicios ofertados a la ciudadanía y nuestro código de conducta.

Asimismo, constituye una guía de buenas prácticas que se encuentra en la base de nuestro modelo de atención.

Documentar una buena práctica no se debe reducir a describir los buenos resultados conseguidos sino a explicar el camino al éxito, para que el modelo pueda ser replicado en cualquier contexto.

2. ANTECEDENTES DE LAS OFICINAS DE ATENCION CIUDADANA

En 1990, la Comunidad Autónoma de Canarias traspasará a los Cabildos Insulares el primer paquete de transferencias, cumpliendo lo dispuesto en la disposición adicional primera de la Ley 14/1990 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas de Canarias, conocida en Canarias como Ley de Cabildos.

Este hecho tiene como consecuencia no sólo un cambio significativo en el marco competencial de las Corporaciones Insulares, sino que además por la naturaleza precisamente de las competencias, se introduce un nuevo elemento de prestación directa en un conjunto importante de servicios, es decir, se empieza a tratar directamente con la ciudadanía con quien se ha adquirido un compromiso en la tramitación y resolución de sus expedientes. La asunción de este conjunto de competencias plantea la necesidad de adaptar el Cabildo Insular de Tenerife a ese nuevo escenario. El primer paso fue aplicar el principio de proximidad para evitar que la ciudadanía tuviera que desplazarse a Santa Cruz para solicitar nuestros servicios.

Este planteamiento inicial de acercamiento de la administración a la ciudadanía, en el que el Cabildo de Tenerife fue pionero, se materializó en el año 1995 con la puesta en marcha de las Oficinas de Atención al Público como registros descentralizados en los municipios de La Orotava, Icod de los Vinos, Güímar, Valle San Lorenzo. Después, funcionaron las oficinas de Guía de Isora (1997), Buenavista (1998), Tacoronte (1999) y Santa Cruz de Tenerife (1999).

En 1997, se realizó un estudio que permitió conocer el grado de satisfacción de la ciudadanía y de los empleados públicos en relación con la atención a la ciudadanía Cabildo de



CSV documento	t78DJ1kSSoI5DdgUunYvTE3f7SLV7LBC3CxUM10qNvk
CSV firma	NJjyL6c-e_Msh1zZnN0z7ouasJ-WKaqOQwaK0MBp3cA
URL documento	https://sede.tenerife.es/csv/t78DJ1kSSoI5DdgUunYvTE3f7SLV7LBC3CxUM10qNvk
URL firma	https://sede.tenerife.es/csv/NJjyL6c-e_Msh1zZnN0z7ouasJ-WKaqOQwaK0MBp3cA



Firmado por	Sello de tiempo
María Candelaria Padrón González (Cabildo Insular de Tenerife)	25/07/2024, 20:26:11 UTC
SELLO DEL VICESECRETARIO DEL ORGANICO COLEGIADO DE CONSEJO DE GOBIERNO (CABILDO INSULAR DE TENERIFE)	25/07/2024, 20:27:20 UTC



Tenerife. Tras constatar los resultados de la encuesta, hubo que rediseñar el servicio (1998) para corregir los errores que impedían la correcta consecución de nuestros objetivos.

Decididos a mejorar la experiencia del usuario, empezamos a poner a la ciudadanía en el centro de nuestra actuación.

En 1999 se pone en marcha el proyecto de Centro de Servicios a la Ciudadanía (en adelante CSC) que tiene como principales objetivos:

- Facilitar y mejorar la relación de la ciudadanía con la administración.
- Mejorar la calidad en la prestación de los servicios de la Corporación.
- Agilizar las transacciones y la gestión.
- Mejorar el conocimiento sobre nuestra oferta de servicios.
- Disminuir los tiempos de respuesta y evaluar periódicamente la calidad en la prestación de servicios.

Para consolidar estos objetivos nuestras oficinas distribuidas por la geografía insular incorporan nuevas tecnologías que facilitan el desarrollo de un sistema integrado y garantiza la prestación de un servicio de calidad. Se pone en marcha el canal telefónico **901 501 901** y el portal web corporativo **www.tenerife.es**.

En cuanto al marco jurídico que sirvió de referencia a estas transformaciones, destacar que:

- El Reglamento del Centro de Servicios a la Ciudadanía del Excmo. Cabildo Insular de Tenerife que se aprobó por acuerdo del Pleno de la Corporación de 30 de septiembre de 1999 (actual Texto Refundido del Reglamento del Centro de Servicios a la Ciudadanía de 12 de agosto de 2003), y que tenía por objeto la regulación de la organización y el funcionamiento del CSC.
- La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, que se aprobó el 25 de septiembre de 2015 por la Asamblea General de la ONU tiene por lema “*Transformar nuestro mundo*”, y se concreta en 17 objetivos de Desarrollo Sostenible y 169 metas a alcanzar, impone nuevos modelos de actuación.
- La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, introducen modificaciones en la prestación de los servicios públicos y en la relación de la Administración con la ciudadanía.



CSV documento	t78DJ1kSSoI5DdgUunYvTE3f7SLV7LBC3CxUM10qNvk
CSV firma	NJjyL6c-e_Msh1zZNnOz7ouasJ-WKaqOQwaK0MBp3cA
URL documento	https://sede.tenerife.es/csv/t78DJ1kSSoI5DdgUunYvTE3f7SLV7LBC3CxUM10qNvk
URL firma	https://sede.tenerife.es/csv/NJjyL6c-e_Msh1zZNnOz7ouasJ-WKaqOQwaK0MBp3cA



Firmado por	Sello de tiempo
María Candelaria Padrón González (Cabildo Insular de Tenerife)	25/07/2024, 20:26:11 UTC
SELLO DEL VICESECRETARIO DEL ORGANICO COLEGIADO DE CONSEJO DE GOBIERNO (CABILDO INSULAR DE TENERIFE)	25/07/2024, 20:27:20 UTC



Asimismo, en 2015, y en consonancia con nuestro propósito, decidimos implementar el modelo de gestión de Calidad EFQM.

En 2020, el Cabildo Insular de Tenerife aprueba su primer Plan de Modernización, con el objetivo fundamental de construir un nuevo modelo de funcionamiento realista, fiable y sostenible, promoviendo un modelo de Administración más eficaz, eficiente, ágil y cercana con la ciudadanía.

3. INTRODUCCION AL MODELO

En los últimos años hemos asistido a un cambio profundo en la forma en que los ciudadanos, empresas y Administraciones se relacionan entre sí. Las nuevas tecnologías han jugado un papel muy relevante en este proceso: la informática, la telefonía fija y móvil, el fax y más recientemente, Internet. Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (en adelante Tics) han cambiado de manera permanente la forma en que trabajamos, vivimos y nos relacionamos.

El Cabildo de Tenerife ha realizado importantes inversiones para incorporar la utilización de las Tics a la labor administrativa. Pero la innovación y la calidad van mucho más allá del mero desarrollo tecnológico; entender y escuchar lo que la ciudadanía demanda es construir una administración para el futuro. Si hacemos lo mismo que hacíamos antes pero ahora en la red, lo seguiremos haciendo mal. Si bien los procesos administrativos se han tratado de actualizar a los nuevos tiempos derivando sus trámites y solicitudes al plano digital, realizar gestiones en webs de organismos públicos continúa siendo tedioso y la experiencia de usuario es insatisfactoria.

La ciudadanía demanda una transformación de la Administración, un cambio en el paradigma que ha guiado la actuación de la Administración durante mucho tiempo. Estos cambios se concretan en:

- Poner al ciudadano en el centro: la e-administración debe estar enfocada a satisfacer las necesidades de la ciudadanía, y existe un factor clave: conseguir que las herramientas de comunicación sean sencillas, accesibles y facilitar el uso de las páginas webs.
- Escuchar e integrar a todas las personas: hay que considerar a todos los grupos de interés. Con independencia de los conocimientos tecnológicos de una persona, debe poder entender una interfaz y moverse en una página web. La clave reside en escuchar a la ciudadanía para poder extraer las conclusiones necesarias que permitan acometer diseños y rediseños de los entornos digitales.



CSV documento	t78DJ1kSSoI5DdgUunYvTE3f7SLV7LBC3CxUM10qNvk
CSV firma	NJYyL6c-e_Msh1zZNnOz7ouasJ-WKaqOQwaK0MBp3cA
URL documento	https://sede.tenerife.es/csv/t78DJ1kSSoI5DdgUunYvTE3f7SLV7LBC3CxUM10qNvk
URL firma	https://sede.tenerife.es/csv/NJYyL6c-e_Msh1zZNnOz7ouasJ-WKaqOQwaK0MBp3cA



Firmado por	Sello de tiempo
María Candelaria Padrón González (Cabildo Insular de Tenerife)	25/07/2024, 20:26:11 UTC
SELLO DEL VICESECRETARIO DEL ORGANICO COLEGIADO DE CONSEJO DE GOBIERNO (CABILDO INSULAR DE TENERIFE)	25/07/2024, 20:27:20 UTC



- Consultar buenas prácticas de otras AAPP: es importante es hacer una investigación y verificar cómo funcionan otras webs similares de AAPP. Buscar, informarse o ver los aciertos de otras instituciones es también un aspecto necesario para conseguir evolucionar el resto de las herramientas digitales. Las variables principales para considerar son relativas al sistema visual, el lenguaje claro y la accesibilidad de las funcionalidades básicas, como por ejemplo debatir, crear propuestas o participar en presupuestos ciudadanos. Para el Cabildo de Tenerife el modelo de referencia fue “Servicios Digitales de Aragón”, y otras buenas prácticas como la del Ayuntamiento de Alcobendas y Baracaldo.
- Entender la estructura mental de las personas: tenemos que saber cómo piensa la ciudadanía para poder elaborar los contenidos adecuados que hagan las aplicaciones web lo más intuitivas posibles.
- Realizar test para verificar la usabilidad: una vez diseñada la herramienta es conveniente realizar pruebas con la ciudadanía para verificar la usabilidad. El *design thinking*, involucra tanto a la ciudadanía como al equipo que participa en el diseño.

El Servicio de Atención Ciudadana, desarrolló entre 2021 y 2023 nueve proyectos clave para la mejorar la interacción de la ciudadanía con nuestra organización:

P1.1 Proyecto Sistemas de Gestión de la Calidad: el camino hacia la excelencia se basa en el compromiso por la mejora continua, la autoevaluación, la gestión de las buenas prácticas y la disciplina de planificación. Este proyecto pretendía a medio plazo la implantación de un sistema de gestión de la calidad, integrado en el día a día y sostenible en el tiempo, que relacionase lo que la ciudadanía esperaba y espera de nosotros, un plan para conseguirlo, los recursos y procedimientos necesarios, y las responsabilidades de las personas que intervienen. El objetivo final es intentar superar las expectativas de la ciudadanía mejorando continuamente nuestros resultados y procesos.

En este proyecto se incluyen las certificaciones del Servicio de Atención Ciudadana: Accesibilidad Universal, Cartas de Servicio, Modelo EFQM 200 y Organización Comprometida con las personas mayores.

P1.2 Sugerencias y Quejas: el objetivo de este proyecto es mejorar y difundir el servicio de sugerencias, quejas y felicitaciones para la ciudadanía como instrumento de mejora continua y como mecanismo activo de participación ciudadana. Las acciones de mejora deben simplificar a la ciudadanía la presentación de quejas y sugerencias soportando canales alternativos, unificar



CSV documento	t78DJ1kSSoI5DdgUunYvTE3f7SLV7LBC3CxUM10qNvk
CSV firma	NJjYl6c-e_Msh1zZnN0z7ouasJ-WKaqOQwaK0MBp3cA
URL documento	https://sede.tenerife.es/csv/t78DJ1kSSoI5DdgUunYvTE3f7SLV7LBC3CxUM10qNvk
URL firma	https://sede.tenerife.es/csv/NJjYl6c-e_Msh1zZnN0z7ouasJ-WKaqOQwaK0MBp3cA



Firmado por	Sello de tiempo
María Candelaria Padrón González (Cabildo Insular de Tenerife)	25/07/2024, 20:26:11 UTC
SELLO DEL VICESECRETARIO DEL ORGANO COLEGIADO DE CONSEJO DE GOBIERNO (CABILDO INSULAR DE TENERIFE)	25/07/2024, 20:27:20 UTC



y simplificar los criterios de gestión de las quejas y sugerencias presentadas para lograr una respuesta rápida y asegurar la consistencia y facilidad de análisis de la información para la mejora continua. Estas acciones se concretaron en el nuevo Reglamento de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones de 28 enero de 2022 al que da soporte una nueva aplicación informática.

P1.3 Proyecto Cartas de Servicios: con este proyecto se pretende elaborar y difundir la Carta de Servicios con la declaración de los compromisos de calidad para cada uno.

P1.4 Atención a la ciudadanía: el presente proyecto surge de la necesidad de modernizar y consolidar un servicio de atención a la ciudadanía basado en un nuevo modelo personalizado, proactivo y omnicanal de relación con la ciudadanía, garantizando como elemento transversal, la accesibilidad de las personas con discapacidad. Entre otros, se adjudicaron dos contratos para implementar la solución CRM Microsoft Dynamics 365 y la Oficina Técnica de Servicios Digitales para el diseño de nuevos servicios y procedimientos. Otro proyecto transversal asociado a éste es el “Proyecto de Papel Cero”. Como elemento fundamental para la implementación de la estrategia omnicanal creamos la marca Tenerife Responde.

P1.6 Evaluación de la satisfacción de la ciudadanía: consiste en crear un sistema de evaluación permanente de satisfacción de la ciudadanía segmentado por nuestros grupos de interés clave que valore la atención recibida en todos nuestros canales.

P3.1.1 Portales de Internet: responde a la necesidad de integrar, simplificar y mejorar el sistema de portales de Internet y las políticas públicas que desarrolla. A su vez, se pretende sentar las bases técnicas y funcionales que permitan poner en práctica la cooperación interadministrativa, ofreciendo el servicio de puesta en marcha y mantenimiento de portales de otras administraciones públicas insulares.

P3.2.3 Sistemas de Identificación y firma: es un proyecto que pretende consolidar la identificación remota por videoconferencia para obtener certificados cualificados y realizar otros trámites para el Cabildo de Tenerife. El nuevo sistema permitirá, por un lado, verificar la identidad de los interesados/as en los procedimientos administrativos y por otro, permitirá acreditar la autenticidad de su expresión de voluntad y consentimiento, así como la integridad e inalterabilidad de los documentos firmados.

P3.2.6 Publicación electrónica de anuncios: el objetivo era establecer un tablón de anuncios electrónicos con validez jurídica, y definir un nuevo modelo que permita una gestión más sencilla y eficaz, y asegurando el cumplimiento con la legalidad vigente.



CSV documento	t78DJ1kSSoI5DdgUunYvTE3f7SLV7LBC3CxUM10qNvk
CSV firma	NJjYl6c-e_Msh1zZnN0z7ouasJ-WKaqOQwaK0MBp3cA
URL documento	https://sede.tenerife.es/csv/t78DJ1kSSoI5DdgUunYvTE3f7SLV7LBC3CxUM10qNvk
URL firma	https://sede.tenerife.es/csv/NJjYl6c-e_Msh1zZnN0z7ouasJ-WKaqOQwaK0MBp3cA



Firmado por	Sello de tiempo
María Candelaria Padrón González (Cabildo Insular de Tenerife)	25/07/2024, 20:26:11 UTC
SELLO DEL VICESECRETARIO DEL ORGANICO COLEGIADO DE CONSEJO DE GOBIERNO (CABILDO INSULAR DE TENERIFE)	25/07/2024, 20:27:20 UTC



P4.5 Laboratorio de Innovación Pública (LIP): los laboratorios de innovación se han consolidado como un elemento imprescindible para la modificación de la cultura administrativa y la transformación y mejora de los servicios públicos. El Cabildo de Tenerife, decidió poner en marcha el Laboratorio de Innovación Pública de Tenerife (LIPT), con el objetivo de crear una red o ecosistema de innovación pública abierta en la isla de Tenerife. Hubo cinco proyectos asociados al LIP: Mejora de la gestión de la alimentación en los centros del IASS, Nuevo modelo de Atención a la Ciudadanía, Lenguaje Claro y lectura fácil, Metodología para la elaboración de Planes de Modernización Municipales y el Nuevo Modelo de Atención Virtual a las mujeres víctimas de Violencia de Género. Además, las jornadas participativas relativas a buenas prácticas en materia de innovación pública.

Algunos de estos proyectos están acabados y otros tendrán continuidad en el nuevo Plan de Modernización para el período 2024-2027.

En 2022 el Cabildo Insular de Tenerife crea el Programa Insular Conecta Mayores, como línea estratégica que aglutina el núcleo principal de la oferta de servicios para la ciudadanía senior e inaugura la Oficina Insular de las Personas Mayores en La Laguna, destinada a la atención a 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.

En el marco de este programa insular y dado que nuestra visión 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 los ciudadanos/as para acceder a una cita con las Administraciones Públicas españolas (derivado del nuevo contexto de la pandemia) en 2022 decidimos implementar dos medidas:

- **Regular y poner en marcha la atención sin cita previa**, para favorecer a los colectivos vulnerables y dar una respuesta ante situaciones urgentes o inaplazables para la ciudadanía. En este aspecto, fuimos pioneros, porque en la situación post-pandemia la cita previa seguía siendo obligatoria en casi todas las Administraciones Públicas españolas.
- **Crear la cita “Asistencia en trámites electrónicos”**, dirigido a acompañar y ayudar a gestionar en la tramitación electrónica a la ciudadanía con cualquier Administración Pública Española. Este trámite representa una novedad en el escenario planteado



CSV documento	t78DJ1kSSoI5DdgUunYvTE3f7SLV7LBC3CxUM10qNvk
CSV firma	NJjyL6c-e_Msh1zZnN0z7ouasJ-WKaqOQwaK0MBp3cA
URL documento	https://sede.tenerife.es/csv/t78DJ1kSSoI5DdgUunYvTE3f7SLV7LBC3CxUM10qNvk
URL firma	https://sede.tenerife.es/csv/NJjyL6c-e_Msh1zZnN0z7ouasJ-WKaqOQwaK0MBp3cA



Firmado por	Sello de tiempo
María Candelaria Padrón González (Cabildo Insular de Tenerife)	25/07/2024, 20:26:11 UTC
SELLO DEL VICESECRETARIO DEL ORGANICO COLEGIADO DE CONSEJO DE GOBIERNO (CABILDO INSULAR DE TENERIFE)	25/07/2024, 20:27:20 UTC



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

Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios por el RD 203/2021 porque nosotros además de dar información específica, tramitamos con la ciudadanía en general, no sólo con los obligados del artículo 14 de la Ley 39/2015.

También es cierto que no tenemos implementado la solución HABILIT@.

Estos hitos se concretaron en un proyecto más amplio que se denominó **“Atención Ciudadana Conecta Mayores”**.

El Sistema de Gestión de la Calidad está integrado y legitimado en el Reglamento de Atención Ciudadana del 8 de junio de 2023, en el que además se recoge el trato especializado hacia los mayores y personas y colectivos vulnerables.

4. CODIGO DE CONDUCTA

El Servicio de Atención Ciudadana del Cabildo de Tenerife se propone:

- Evitar la discriminación debida a la edad.
- Fomentar el buen trato hacia las personas mayores.
- Facilitarles el acceso a los diferentes servicios.
- Fomentar la participación en nuestros proyectos y escuchar sus necesidades.
- Promocionar la solidaridad y la confianza de las personas mayores.

Para ello, consensuamos una serie de pautas que van a guiar nuestra conducta en las relaciones con la ciudadanía senior:

- **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.

- **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



Documento	CSV documento	t78DJ1kSSoI5DdgUunYvTE3f7SLV7LBC3CxUM10qNvk
	CSV firma	NJjyL6c-e_Msh1zZnN0z7ouasJ-WKaqOQwaK0MBp3cA
	URL documento	https://sede.tenerife.es/csv/t78DJ1kSSoI5DdgUunYvTE3f7SLV7LBC3CxUM10qNvk
	URL firma	https://sede.tenerife.es/csv/NJjyL6c-e_Msh1zZnN0z7ouasJ-WKaqOQwaK0MBp3cA



Firmado por	Sello de tiempo
María Candelaria Padrón González (Cabildo Insular de Tenerife)	25/07/2024, 20:26:11 UTC
SELLO DEL VICESECRETARIO DEL ORGANO COLEGIADO DE CONSEJO DE GOBIERNO (CABILDO INSULAR DE TENERIFE)	25/07/2024, 20:27:20 UTC



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.

Trato preferente a las personas mayores en atención telefónica y presencial: informar a la ciudadanía senior de modelo y las ventajas de la atención personalizada, adaptada y preferente para las personas mayores. El colectivo senior tiene prioridad en la atención presencial y telefónica.

- **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.
- **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.

- **Apoyar y generar confianza en los mayores en la tramitación electrónica:** en cada una de las oficinas de atención a la ciudadanía existen puntos de asistencia personalizada en los que asesoramos y acompañamos a las personas mayores que deben relacionarse electrónicamente con ésta o con otras administraciones públicas.
- **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.
- **Darles voz y escuchar sus necesidades:** tenemos en cuenta y valoramos las opiniones de las personas mayores como herramienta en nuestro proceso de mejora continua: promovemos encuentros y talleres de manera periódica entre el colectivo senior para conocer sus necesidades y recoger su opinión sobre los aspectos a mejorar en nuestro modelo de atención.



CSV documento	t78DJ1kSSoI5DdgUunYvTE3f7SLV7LBC3CxUM10qNvk
CSV firma	NJjyL6c-e_Msh1zZnN0z7ouasJ-WKaqOQwaK0MBp3cA
URL documento	https://sede.tenerife.es/csv/t78DJ1kSSoI5DdgUunYvTE3f7SLV7LBC3CxUM10qNvk
URL firma	https://sede.tenerife.es/csv/NJjyL6c-e_Msh1zZnN0z7ouasJ-WKaqOQwaK0MBp3cA



Firmado por	Sello de tiempo
María Candelaria Padrón González (Cabildo Insular de Tenerife)	25/07/2024, 20:26:11 UTC
SELLO DEL VICESECRETARIO DEL ORGANO COLEGIADO DE CONSEJO DE GOBIERNO (CABILDO INSULAR DE TENERIFE)	25/07/2024, 20:27:20 UTC



Así fomentamos la participación activa y la inclusión, y, por supuesto, consideramos sus propuestas. implantamos un sistema de encuestas de satisfacción en cada puesto 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.

- **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.

- **Organización y gestión de las acciones y recursos:** estableciendo protocolos de testeos en función de la diversidad de las necesidades de las personas mayores y su problemática. 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.

Entre nuestros objetivos consta el de ser proactivos y crear espacios digitales específicos para el colectivo en nuestra página web, así como disponer de enlaces en otras webs colaboradoras.

5. HABILIDADES PERSONALES

El perfil de la persona mayor ha ido cambiando, aunque su proceso de envejecimiento y su imagen mejora, no debemos olvidar que pueden sufrir ciertas afecciones que se pueden materializar de forma independiente o conjunta. Estas afecciones de pueden convertir en dificultades en la comunicación que debemos tener en cuenta a lo hora de atender a este colectivo.

Hay que destacar que la atención a las personas mayores no implica en sí misma, criterios diferentes a los del resto de la ciudadanía, pero sí es cierto que debemos acercarnos a su realidad específica para satisfacer unas necesidades concretas y salvar algunas barreras en el proceso de comunicación:

- **Físicas:** audición, visión, dificultades en el lenguaje.
- **Semánticas:** lenguaje muy técnico o el idioma.
- **Ambientales:** ruido, la iluminación o la temperatura.
- **Psicológicas:** deterioro cognitivo, demencias, depresión o ansiedad.



CSV documento	t78DJ1kSSoI5DdgUunYvTE3f7SLV7LBC3CxUM10qNvk
CSV firma	NJJyL6c-e_Msh1zZNnOz7ouasJ-WKaqOQwaK0MBp3ca
URL documento	https://sede.tenerife.es/csv/t78DJ1kSSoI5DdgUunYvTE3f7SLV7LBC3CxUM10qNvk
URL firma	https://sede.tenerife.es/csv/NJJyL6c-e_Msh1zZNnOz7ouasJ-WKaqOQwaK0MBp3ca



Firmado por	Sello de tiempo
María Candelaria Padrón González (Cabildo Insular de Tenerife)	25/07/2024, 20:26:11 UTC
SELLO DEL VICESECRETARIO DEL ORGANO COLEGIADO DE CONSEJO DE GOBIERNO (CABILDO INSULAR DE TENERIFE)	25/07/2024, 20:27:20 UTC



En la atención presencial es tan importante la comunicación verbal como la no verbal. Para lograr que el proceso sea lo más satisfactorio posible debemos:

- Acoger y tratar al usuario de manera amable y cordial.
- Preguntar cuando no se está seguro de haber comprendido la necesidad del usuario y reformular las cuestiones importantes, utilizando un lenguaje claro y accesible.
- Mostrar paciencia: cada persona necesita su tiempo y hay que respetar sus ritmos.
- Mostrar empatía: encontrar cosas en común, hacerles comprender que entendemos sus preocupaciones.
- Escuchar de forma activa.
- Utilizar un lenguaje corporal adecuado: no cruzar los brazos, hacer contacto visual, relajar el rostro; en general utilizar un lenguaje corporal abierto para mostrar nuestra actitud accesible.
- Mostrar asertividad: es una parte esencial de las habilidades sociales y comunicativas.
- Esforzarnos por vocalizar correctamente elevando el tono de voz si fuera necesario o la ciudadanía lo demande.
- Utilizar un lenguaje claro y adaptado a los distintos perfiles.
- Explicar cuántas veces sea necesario.
- Resumir las instrucciones y si fuera necesario ponerlas por escrito.

En el proceso de atención, hay que **evitar**:

- Las interrupciones en la conversación con la ciudadanía, por ejemplo, atender las llamadas de teléfono o atender a otros compañeros. Si fuera necesario, hay que disculparse y procurar que la interrupción sea lo más breve posible. Continuar la conversación en el punto en el que se interrumpió.
- Cortar al ciudadano cuando está exponiendo su demanda, puede entenderse como un signo de impaciencia.
- Sacar conclusiones precipitadas, es frecuente dar por sentado las necesidades de la ciudadanía.
- Utilizar un lenguaje excesivamente técnico.



CSV documento	t78DJ1kSSoI5DdgUunYvTE3f7SLV7LBC3CxUM10qNvk
CSV firma	NJjyL6c-e_Msh1zZnN0z7ouasJ-WKaqOQwaK0MBp3cA
URL documento	https://sede.tenerife.es/csv/t78DJ1kSSoI5DdgUunYvTE3f7SLV7LBC3CxUM10qNvk
URL firma	https://sede.tenerife.es/csv/NJjyL6c-e_Msh1zZnN0z7ouasJ-WKaqOQwaK0MBp3cA



Firmado por	Sello de tiempo
María Candelaria Padrón González (Cabildo Insular de Tenerife)	25/07/2024, 20:26:11 UTC
SELLO DEL VICESECRETARIO DEL ORGANICO COLEGIADO DE CONSEJO DE GOBIERNO (CABILDO INSULAR DE TENERIFE)	25/07/2024, 20:27:20 UTC



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

Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios

- Hablar sin mirarlos a la cara (por ejemplo, mientras ~~es~~ **R000081591** el ordenador). Cuando no se practica el contacto visual lo que trasladamos es nuestro desinterés en la atención que estamos realizando.

La acogida

La acogida marca el inicio de nuestra relación con la ciudadanía. Produce una primera impresión que es fundamental para el posterior desarrollo de la comunicación. Ser y mostrarse accesible/disponible es el primer paso en un buen servicio. A ello contribuye la organización física y visual del entorno y nuestras actitudes o acciones: gesto atento, mirada de reconocimiento, atención sin demora, etc. La prioridad en una Oficina de Atención a la Ciudadanía es estar disponible para el público, ofreciendo la impresión de que el usuario jamás interrumpe y evitando transmitir la sensación de tener otra ocupación más importante.

Esa primera impresión es definitiva para crear un vínculo que derive en una atención satisfactoria entre la ciudadanía y los empleados públicos.

Aunque se pueden desarrollar otros trabajos administrativos en momentos de baja afluencia, no debemos parecer tan absortos como para causar rechazo en la ciudadanía.

Es cierto, que se necesitan momento de descanso, en los que aprovechamos para hablar con algún compañero de temas laborales o sociales, pero no hay que hacerlo delante de la ciudadanía y mucho menos, si está esperando ser atendida porque la imagen que transmitimos es de desinterés por nuestro trabajo.

Cuando veamos usuarios desorientados, dubitativos o expectantes, debemos ofrecer ayuda, interesarnos: “¿Puedo ayudarle en algo?”, “¿Está atendido?”, “¿Encuentra lo que busca?”.

Los puestos de atención deben ser accesibles física y visualmente y estar debidamente señalizados, tanto los de atención general como los especiales con recursos para las personas con discapacidad.

Muchos usuarios se resisten a pedir ayuda o a reconocer que la necesitan, aunque no sean autosuficientes. Se debe actuar con tacto y cortesía, trasmitiéndoles nuestra disposición y función de ayudarles: “¿Le explico cómo funciona? “, “¿sabe cómo funciona?”, ¿desea que le ayude?

Es imprescindible tomar nota de los recados para compañeros ausentes o hacerse cargo de la demanda, nunca responder con un “no está”, “no sé” o “vuelva usted más tarde”.



Documento

CSV documento	t78DJ1kSSoI5DdgUunYvTE3f7SLV7LBC3CxUM10qNvk
CSV firma	NJjYl6c-e_Msh1zZnN0z7ouasJ-WKaqOQwaK0MBp3cA
URL documento	https://sede.tenerife.es/csv/t78DJ1kSSoI5DdgUunYvTE3f7SLV7LBC3CxUM10qNvk
URL firma	https://sede.tenerife.es/csv/NJjYl6c-e_Msh1zZnN0z7ouasJ-WKaqOQwaK0MBp3cA



Firma

Firmado por	Sello de tiempo
María Candelaria Padrón González (Cabildo Insular de Tenerife)	25/07/2024, 20:26:11 UTC
SELLO DEL VICESECRETARIO DEL ORGANICO COLEGIADO DE CONSEJO DE GOBIERNO (CABILDO INSULAR DE TENERIFE)	25/07/2024, 20:27:20 UTC



Si tenemos que derivar la consulta a otra unidad, se le explicará con claridad al ciudadano/a, evitando frases como: “no le puedo ayudar”, “no lo sé”, o similares. En su lugar, apoyar con frases como: “la ayuda que le podemos prestar es...” o “le podemos ayudar a...”, y en todo caso, facilitar el acceso/derivación a la unidad tramitadora.

Debemos procurar que la ciudadanía en general y el colectivo senior, en particular, complete su gestión en nuestras oficinas, vaya dirigida al Cabildo o a cualquier otra Administración Pública. Para ello contamos con una serie de herramientas en nuestro programa de atención específico para mayores.

La comunicación

Podemos resumir en cuatro, los aspectos fundamentales que debemos observar para una correcta comunicación con el usuario:

a) Actitud corporal:

- Mirar a los ojos: el contacto visual indica que el canal de comunicación está abierto y estamos prestando atención. En el caso de personas mayores con problemas auditivos, es fundamental. Hay que evitar aquellas situaciones en las que estamos escribiendo en el ordenador y hablando. Si es necesario, siempre podemos excusarnos con frases del tipo: «en cuanto termine, le explico todo». Es fundamental que no tengan la sensación de que se están perdiendo parte de la conversación. Una situación como ésta, generaría inseguridad.
- Saludar con la mirada: es la manera de informar al usuario de que somos conscientes de su presencia y estamos en disposición de atenderle.
- Sonreír y utilizar gestos amables que indiquen que estamos receptivos y abiertos: ayuda y facilita la comunicación.
- Utilizar una buena postura: indica nuestro grado de atención y disponibilidad. Evite cruzarse de brazos pues esto muestra un sentido de desinterés ante el ciudadano/a y es un gesto que simboliza una barrera.

b) Expresión oral:

- Saludar: en la atención presencial es el inicio de la comunicación.
- Comunicarnos con claridad y simplicidad: nuestra forma de expresarnos debe ser clara y sencilla para ayudar a la comprensión por parte de la ciudadanía.
- Usar un vocabulario fácilmente comprensible y ajustar, en la medida de lo posible, el lenguaje al nivel académico y circunstancias particulares del ciudadano/a.



CSV documento	t78DJ1kSSoI5DdgUunYvTE3f7SLV7LBC3CxUM10qNvk
CSV firma	NJjyL6c-e_Msh1zZnN0z7ouasJ-WKaqOQwaK0MBp3cA
URL documento	https://sede.tenerife.es/csv/t78DJ1kSSoI5DdgUunYvTE3f7SLV7LBC3CxUM10qNvk
URL firma	https://sede.tenerife.es/csv/NJjyL6c-e_Msh1zZnN0z7ouasJ-WKaqOQwaK0MBp3cA



Firmado por	Sello de tiempo
María Candelaria Padrón González (Cabildo Insular de Tenerife)	25/07/2024, 20:26:11 UTC
SELLO DEL VICESECRETARIO DEL ORGANISMO COLEGIADO DE CONSEJO DE GOBIERNO (CABILDO INSULAR DE TENERIFE)	25/07/2024, 20:27:20 UTC



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

Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios

c) **Escucha activa y asertividad:** la escucha activa es imprescindible para entender la demanda de la ciudadanía y a veces no es fácil porque la información es incompleta, es excesiva; no sabe exactamente a qué viene, y es por lo que, en ocasiones hay que completar esa información con preguntas dirigidas.

Para practicar una correcta escucha activa es imprescindible:

- ✓ Tener la mente abierta.
- ✓ No pensar “Ya sé lo que me va a decir” o “ya sé a lo que viene”.
- ✓ Estar tranquilos.
- ✓ Procurar tener una actitud positiva.
- ✓ Ser amable y mostrar cortesía en el trato.
- ✓ Pedir aclaraciones y preguntar en el momento oportuno; es decir, cuando nuestro interlocutor crea que se ha expresado suficientemente.
- ✓ Expresar qué hemos entendido: “Si no he entendido mal, Vd. me ha dicho que.”.
- ✓ Saber identificar los problemas y definirlos.
- ✓ Estar atento a las dificultades que aparezcan en cada caso.
- ✓ Ofrecer la información necesaria.
- ✓ Evitar dar información no solicitada por el usuario que pueda provocar confusión en la respuesta, especialmente cuando tratamos con personas mayores.

La “asertividad” es una actitud que nos permite manifestarnos tal y como somos, diciendo lo que pensamos, sin provocar conductas agresivas, de rechazo o de huida, y, además, sin guardar internamente ningún sentimiento de lucha o agresión. También nos ayuda a aceptar y canalizar las críticas como una aportación positiva y como un elemento para mejorar profesionalmente.

Al fin y al cabo, escuchamos con el cuerpo, con la palabra y con la actitud.

El 80% de la información que facilitamos se traslada a los demás a través de técnicas no verbales y paraverbales.

B) Atención Telefónica

Recepción telefónica: la atención telefónica también tiene carácter inmediato. Sin embargo, la comunicación es únicamente oral, por lo que es primordial no sólo el mensaje comunicado, sino la forma de comunicarlo y, sobre todo, nuestro tono de voz. Éste deberá adecuarse a las circunstancias de la conversación, vocalizando y a una velocidad menor que si



CSV documento	t78DJ1kSSoI5DdgUunYvTE3f7SLV7LBC3CxUM10qNvk
CSV firma	NJjyL6c-e_Msh1zZnN0z7ouasJ-WKaqOQwaK0MBp3cA
URL documento	https://sede.tenerife.es/csv/t78DJ1kSSoI5DdgUunYvTE3f7SLV7LBC3CxUM10qNvk
URL firma	https://sede.tenerife.es/csv/NJjyL6c-e_Msh1zZnN0z7ouasJ-WKaqOQwaK0MBp3cA



Firmado por	Sello de tiempo
María Candelaria Padrón González (Cabildo Insular de Tenerife)	25/07/2024, 20:26:11 UTC
SELLO DEL VICESECRETARIO DEL ORGANO COLEGIADO DE CONSEJO DE GOBIERNO (CABILDO INSULAR DE TENERIFE)	25/07/2024, 20:27:20 UTC



se tratara de una atención presencial. Al teléfono nuestra sonrisa “se escucha”, se percibe al otro lado de la línea.

Hay que tener en cuenta que la persona que llama piensa transmitir el 100% de la información, pero muchas veces el mensaje se deforma o directamente no se transmite de forma adecuada. Estas barreras en la comunicación que pueden tener distinto origen: semánticas, psicológicas, fisiológicas, físicas o incluso administrativas. Estos obstáculos deben ser identificados y resueltos rápidamente.

Existen una serie de recomendaciones, de carácter general, relacionadas con los recursos de trabajo para el empleado público que atiende el *Call Center*:

- Debe contar con el equipamiento necesario que aporte comodidad en la gestión a los empleados públicos.
- Debe tener acceso rápido a la información a través de un gestor de conocimiento, de procedimientos, directorios de teléfono, etc.
- Debe evitar en la medida de lo posible los ambientes ruidosos que dificulten la concentración o que puedan interferir la llamada.

Existen otro tipo de recomendaciones relacionadas con la actitud personal:

- Mantener un tono de voz cordial y amable.
- Cuidar el volumen de la voz.
- Vocalizar adecuadamente para que la locución sea inteligible.
- No dudar en reformular la demanda para comprobar que la hemos entendido bien.
- Intentar ser concreto en las informaciones aportadas.
- Utilizar un lenguaje claro y sencillo.
- Para hacerle entender que se le escucha con atención se recomienda intercalar, mientras mantenemos la conversación, expresiones del tipo “sí”, “de acuerdo”, “entiendo”, etc.
- En la medida de lo posible adaptar el mensaje al interlocutor.
- Mostrar paciencia.

La **recepción de llamadas** empieza antes de iniciar la conversación, el tiempo de espera es determinante para iniciar una comunicación adecuada. Dentro de los compromisos publicados en la Carta de Servicios la espera para ser atendido por teléfono no supera el minuto, y en el caso de personas mayores los 40 segundos, si pulsan la tecla de preferencia en su dispositivo. La atención telefónica debe ser rápida. Existen fórmulas de **bienvenida** que deben



Documento

CSV documento	t78DJ1kSSoI5DdgUunYvTE3f7SLV7LBC3CxUM10qNvk
CSV firma	NJJyL6c-e_Msh1zZNN0z7ouasJ-WKaqOQwaK0MBp3cA
URL documento	https://sede.tenerife.es/csv/t78DJ1kSSoI5DdgUunYvTE3f7SLV7LBC3CxUM10qNvk
URL firma	https://sede.tenerife.es/csv/NJJyL6c-e_Msh1zZNN0z7ouasJ-WKaqOQwaK0MBp3cA



Firma

Firmado por	Sello de tiempo
María Candelaria Padrón González (Cabildo Insular de Tenerife)	25/07/2024, 20:26:11 UTC
SELLO DEL VICESECRETARIO DEL ORGANICO COLEGIADO DE CONSEJO DE GOBIERNO (CABILDO INSULAR DE TENERIFE)	25/07/2024, 20:27:20 UTC



comenzar con la identificación de la Unidad de trabajo (si son llamadas internas), o del órgano administrativo (si son llamadas externas), seguida de un saludo del tipo “Buenos días”, “Buenas tardes”.

En algún momento de la locución se pedirá al interlocutor amablemente que se identifique. Será imprescindible cuando se transfiera su llamada a otra persona o cuando el tipo de información solicitada lo requiera y dentro de los límites establecidos por la Ley Orgánica de Protección de Datos.

A continuación, viene el **desarrollo** que es cuando se formula la demanda, que será habitualmente de 2 tipos:

1. Solicitar información que se puede proporcionar desde el *Call Center*.
2. Solicitar la intervención de una persona en particular, ante lo cual se intentará transferir la llamada. Antes de transferir hay que explicárselo y preguntarle si espera o prefiere que lo llamemos después una vez que tengamos la información, o que nos llame tras un tiempo prudencial.

Cuando finalmente se transfiera a la persona requerida la llamada, habrá que informarle de la identidad del interlocutor y del motivo de esta. Si no, deberá volver a solicitar todos los datos al interlocutor.

Si no es posible realizar la transferencia actuaremos en función el motivo. Si el teléfono comunica podemos tomar nota, y llamamos al ciudadano/a más tarde. Si no está presente, podemos acordar derivarle a un sustituto o sugerirle volver a contactar cuando sea posible.

En cuanto a la **despedida** es una buena práctica agradecer la llamada realizada, con independencia de su contenido.

Realización de llamadas: si tenemos que comunicarnos con la ciudadanía por teléfono es conveniente tener en cuenta los siguientes aspectos:

Presentación: en cuanto el interlocutor termine su expresión de recibimiento, nos identificamos con nuestro nombre y la Unidad Administrativa, el Servicio o el órgano desde el que llamamos.

Desarrollo: a continuación, expresamos el motivo de llamada o la demanda. Tanto si se va a solicitar la presencia de un interlocutor determinado, como si se pretende solicitar información, se recomienda utilizar formas verbales condicionales y no con sentido imperativo,



CSV documento	t78DJ1kSSoI5DdgUunYvTE3f7SLV7LBC3CxUM10qNvk
CSV firma	NJJyL6c-e_Msh1zZnN0z7ouasJ-WKaqOQwaK0MBp3cA
URL documento	https://sede.tenerife.es/csv/t78DJ1kSSoI5DdgUunYvTE3f7SLV7LBC3CxUM10qNvk
URL firma	https://sede.tenerife.es/csv/NJJyL6c-e_Msh1zZnN0z7ouasJ-WKaqOQwaK0MBp3cA



Firmado por	Sello de tiempo
María Candelaria Padrón González (Cabildo Insular de Tenerife)	25/07/2024, 20:26:11 UTC
SELLO DEL VICESECRETARIO DEL ORGANICO COLEGIADO DE CONSEJO DE GOBIERNO (CABILDO INSULAR DE TENERIFE)	25/07/2024, 20:27:20 UTC



tales como: “Por favor, podría ponerme con...”, “Por favor, me gustaría hablar con...”,
 “Por favor, podría informarme de...”

Despedida: antes de terminar es conveniente resumir junto con el interlocutor lo que se hubiera acordado, así como verificar mail, dirección, etc. Se agradecerá el habernos atendido, con expresiones del tipo: “Gracias por su ayuda, Buenos días/tardes”.

C) Atención por canales virtuales: el correo electrónico es otro medio de comunicación con la ciudadanía, aunque con las personas mayores tiene menos impacto. Debe tratarse con los mismos principios que en el resto de la atención, al fin y al cabo, los buzones electrónicos representan otro canal de atención. Se deben revisar durante el día y dar respuesta al siguiente día hábil, tal y como está recogido en nuestra Carta de Servicios.

En caso de que necesite un poco más de tiempo para resolver la demanda, se debe dar una respuesta para hacer saber al usuario esta situación, cómo, por ejemplo: “Tomo nota de su solicitud, estoy trabajando en ella, en cuanto lo resuelva se lo comunico, muchas gracias”, con independencia de que la llegada de un mail genere un acuse de recibo.

6. RESOLUCION DE CONFLICTOS

Al atender a un ciudadano/a descontento/a hay que tener en cuenta que, en este tipo de situaciones, a veces todos tienen razón. La persona descontenta cree que tiene buenas razones para estarlo: no es habitual que alguien se enoje por el mero hecho de hacerlo. Posiblemente todo lo que desea en ese momento es poder expresar su enfado y que se le aporte alguna solución.

Las situaciones difíciles suelen aparecer por la tirantez que, en un momento dado, afectan tanto al ciudadano/a como al empleado. Como regla general podemos decir que el comportamiento básico que debemos mantener ante estas situaciones es:

- Transmitir calma, escuchar atentamente sin interrupciones. Estas no sólo no serán bienvenidas, sino que pueden intensificar el conflicto.
- Empatizar con el ciudadano/a.
- No atosigarle.
- Disculparse y asumir la propia responsabilidad si fuera necesario.



CSV documento	t78DJ1kSSoI5DdgUunYvTE3f7SLV7LBC3CxUM10qNvk
CSV firma	NJjyL6c-e_Msh1zZNnOz7ouasJ-WKaqOQwaK0MBp3cA
URL documento	https://sede.tenerife.es/csv/t78DJ1kSSoI5DdgUunYvTE3f7SLV7LBC3CxUM10qNvk
URL firma	https://sede.tenerife.es/csv/NJjyL6c-e_Msh1zZNnOz7ouasJ-WKaqOQwaK0MBp3cA



Firmado por	Sello de tiempo
María Candelaria Padrón González (Cabildo Insular de Tenerife)	25/07/2024, 20:26:11 UTC
SELLO DEL VICESECRETARIO DEL ORGANISMO COLEGIADO DE CONSEJO DE GOBIERNO (CABILDO INSULAR DE TENERIFE)	25/07/2024, 20:27:20 UTC



Si, pese a todo, la tensión no la tensión no disminuye o se resuelve, el empleado público ha de intentar:

- Llevar al ciudadano/a un lugar reservado, donde continúe atendiéndolo. Las emociones se comunican y provocan respuestas en los demás. Es frecuente que un ciudadano/a alterado/a termine socavando el estado de ánimo de las personas que se encuentran en la zona de atención o de espera.
- Procurar que le atienda otro compañero/a.
- Cualquier compañero/a puede acercarse para ayudar a normalizar la situación.
- Trasladar el conflicto a un superior que actúe como un mediador. En ocasiones, esta última solución suele resultar efectiva porque el ciudadano/a siente que está ante alguien que tiene potestad para resolver sus problemas.

Un caso común es el de la persona que viene predispuesta a quejarse a la menor ocasión que tenga. En estos casos, se debe poner más énfasis en atenderle correctamente, sin reaccionar a su manera de comportarse. Es decir, no alzaremos la voz, ni adoptaremos actitudes agresivas, no nos identificaremos con sus estados de ánimo. La distancia emocional nos permite tener mejor perspectiva de la demanda del ciudadano/a.

Cuando la persona que estamos atendiendo grita, la postura correcta es no levantar la voz, hablarle pausadamente y en un tono suave. Con esta actitud por nuestra parte se dará cuenta de que no nos intimida y perderá la posición dominante que creía poder conseguir.

Si de todas formas se altera, alza la voz y grita, sin que podamos remediarlo, lo mejor es avisar al superior jerárquico para que lo atienda en otro sitio, ya que a veces estas situaciones alteran a otras personas que están cerca.

Nunca es agradable escuchar reclamaciones. A pesar de ello, no conviene interrumpir cuando se nos presenta una, ya que no conseguiríamos más que alimentar el descontento y provocar que aumente la tensión. Hemos de demostrar que comprendemos el problema, resumiéndolo cuando termine de expresarlo, lo que le hará darse cuenta al usuario de que se le ha escuchado.

Hay que tener cuidado al expresarse: nunca digamos que el problema es poco importante ya que si el usuario se queja es porque lo considera importante. Es recomendable que se le facilite formalizar una sugerencia o queja para que ponga de manifiesto su malestar.



Documento

CSV documento	t78DJ1kSSoI5DdgUunYvTE3f7SLV7LBC3CxUM10qNvk
CSV firma	NJJyL6c-e_Msh1zZNnOz7ouasJ-WKaqOQwaK0MBp3cA
URL documento	https://sede.tenerife.es/csv/t78DJ1kSSoI5DdgUunYvTE3f7SLV7LBC3CxUM10qNvk
URL firma	https://sede.tenerife.es/csv/NJJyL6c-e_Msh1zZNnOz7ouasJ-WKaqOQwaK0MBp3cA



Firma

Firmado por	Sello de tiempo
María Candelaria Padrón González (Cabildo Insular de Tenerife)	25/07/2024, 20:26:11 UTC
SELLO DEL VICESECRETARIO DEL ORGANO COLEGIADO DE CONSEJO DE GOBIERNO (CABILDO INSULAR DE TENERIFE)	25/07/2024, 20:27:20 UTC



A veces hay quien busca la complicidad del empleado público hablando mal de la Institución en general, disculpando al trabajador/a o a los trabajadores con los que se relacionan. No hay que entrar en esa dinámica, escuchar, pero no participar. De esta forma comunicaremos que no participamos de este tipo de conversaciones, podemos cortar esa línea de diálogo con frases como: “espero que entienda que no puedo opinar...”. Lo mejor es centrarse en la situación concreta que se está tratando y no dejarse llevar por esos comentarios, que, como mínimo, nos harán perder tiempo a nosotros, a la persona que atendemos, y a los que puedan estar esperando.

En todo caso, es fundamental tener en cuenta estos tres aspectos a la hora de atender una queja o reclamación:

- Nunca rebajar o culpar al usuario.
- Nunca culpar a la Institución porque nosotros somos la Institución.
- Nunca responder con ira o agresividad.

Cuando la ciudadanía da una opinión negativa sobre el contenido de una norma en la que apoyamos nuestra gestión, debemos mantenernos firmes en los criterios de actuación y el contenido de las normas, estemos o no de acuerdo personalmente con ellas. De lo contrario, podríamos provocar una conversación que no tendría nada que ver con nuestro trabajo.

Dependiendo del caso puede ser útil utilizar la técnica del “**disco rayado o roto**”, que consiste en reiterar de forma tranquila y persistente el mensaje que tenemos que manifestar. Así, enfocamos la atención sobre el punto central que queremos hacer entender y no permitimos la intromisión de los razonamientos que se nos hacen para conseguir algo que no es posible.

Una técnica para tratar con las críticas manipulativas es la del “**banco de niebla o claudicación simulada**”. Consiste en reconocer que nuestro interlocutor, en parte o en todo puede tener razón, pero que en definitiva nosotros tenemos que ajustarnos a nuestro modo de actuación y no nos sentimos por ello avergonzados o ansiosos, ni estamos a la defensiva: “Sí, tiene Vd. Razón, pero...”, “Sí, es posible que..., no obstante”, “A Vd. no le falta razón, pero comprenderá que nosotros tenemos que ajustarnos a nuestros procedimientos.” En definitiva, no entramos en discusiones mayores.

Este comportamiento verbal no ataca ni ofrece resistencia, el efecto que produce es como el de una nube de niebla que no presenta resistencia contra cualquier objeto que se lance contra ella. Asumir la crítica, siendo conscientes de que todos nos podemos equivocar y sin que



Documento

CSV documento	t78DJ1kSSoI5DdgUunYvTE3f7SLV7LBC3CxUM10qNvk
CSV firma	NJjyL6c-e_Msh1zZnN0z7ouasJ-WKaqOQwaK0MBp3cA
URL documento	https://sede.tenerife.es/csv/t78DJ1kSSoI5DdgUunYvTE3f7SLV7LBC3CxUM10qNvk
URL firma	https://sede.tenerife.es/csv/NJjyL6c-e_Msh1zZnN0z7ouasJ-WKaqOQwaK0MBp3cA



Firma

Firmado por	Sello de tiempo
María Candelaria Padrón González (Cabildo Insular de Tenerife)	25/07/2024, 20:26:11 UTC
SELLO DEL VICESECRETARIO DEL ORGANICO COLEGIADO DE CONSEJO DE GOBIERNO (CABILDO INSULAR DE TENERIFE)	25/07/2024, 20:27:20 UTC



tengamos que sentirnos culpables, quita la fuerza a los que pretenden hacer de la crítica un arma arrojada.

Otra técnica para desviar la atención del foco negativo de la conversación es conseguir que el **“usuario se centre en lo que no ha hecho”** para solucionar las cosas; también se la conoce como **la técnica de la pregunta asertiva**. Hay personas que vienen enfadadas porque creen que han agotado todas sus posibilidades. En este caso, si detectamos vías alternativas de resolución empezaremos a hacerle preguntas del tipo: *“¿Ha intentado hacer...? o ¿tiene conocimiento de esta otra vía? Conseguimos positivar la conversación abriendo vías nuevas de solución.*

En ocasiones, no podemos ofrecer el servicio solicitado porque no está dentro de nuestras competencias o simplemente hay que decir **“no”**. Para esta situación existe la técnica del **“sándwich o bocadillo”**: consiste en introducir la negación en medio de dos afirmaciones positivas, por ejemplo: *tiene usted razón con la ventanilla única, pero no está funcionando, aunque será realidad en un futuro breve.*

Cuando el ciudadano/a está muy alterado y la conversación no es productiva, otra técnica puede ser el **“aplazamiento”**, por ejemplo: ***no tengo toda la información, si le parece lo consulto, y le llamo mañana.***

En este último contexto, tenemos otro recurso y es intentar volver a centrar la conversación en el tema principal. En el ámbito de la psicología esta técnica se llama **“procesar el cambio”**, por ejemplo: ***sería conveniente volver al tema principal porque no estamos resolviendo nada, ...***

En algunas ocasiones, no es posible alcanzar una comunicación eficaz con el ciudadano/a, y es necesario poner fin a la atención, esta técnica de llama **“la extinción”**. Es importante, no atribuir la responsabilidad de la situación al ciudadano/a exclusivamente, por ejemplo: ***en este momento, estamos nerviosos y sería buena idea abordar el problema en otro momento***. Supone una forma cordial de establecer límites cuando el ciudadano/a no se encuentra en disposición de razonar y el conflicto continúa su escalada.

En la resolución de conflictos no se utiliza una única técnica. Se combinan, pasamos de una a la otra, hasta finalmente llegar a la extinción como último remedio.



Documento

CSV documento	t78DJ1kSSoI5DdgUunYvTE3f7SLV7LBC3CxUM10qNvk
CSV firma	NJJyL6c-e_Msh1zZNnOz7ouasJ-WKaqOQwaK0MBp3cA
URL documento	https://sede.tenerife.es/csv/t78DJ1kSSoI5DdgUunYvTE3f7SLV7LBC3CxUM10qNvk
URL firma	https://sede.tenerife.es/csv/NJJyL6c-e_Msh1zZNnOz7ouasJ-WKaqOQwaK0MBp3cA



Firma

Firmado por	Sello de tiempo
María Candelaria Padrón González (Cabildo Insular de Tenerife)	25/07/2024, 20:26:11 UTC
SELLO DEL VICESECRETARIO DEL ORGANICO COLEGIADO DE CONSEJO DE GOBIERNO (CABILDO INSULAR DE TENERIFE)	25/07/2024, 20:27:20 UTC



Después de un año de implementación del modelo de atención a la ciudadanía, hemos consolidado este programa en la segunda línea de atención especializada de nuestras oficinas a través de los siguientes canales:

Atención Telefónica: cuando un ciudadano llama a nuestro teléfono de atención se le activa una locución desde la que se le da la opción de marcar la tecla 1 de su dispositivo para pasar a la cola de espera preferente para los mayores de 65 años. En esta cola el tiempo de espera no supera los 40 segundos.

Atención presencial: la ciudadanía senior cuando solicita cita previa por cualquiera de nuestros canales puede seleccionar la opción “Atención Fácil mayores” que es una atención personalizada, adaptada y preferente. El gestor de colas le da prioridad sobre cualquier ciudadano que tenga cita y el tiempo de espera debe ser inferior a los 10 minutos.

Los gestores de atención le asignan cita por teléfono para cualquier trámite que la ciudadanía mayor de 65 años tenga que realizar con cualquier administración pública y que se puede tramitar según el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Puede ocurrir que acuda a nuestras oficinas sin cita. En este caso le asignamos un código que denomina “Atención sin cita mayor de 65”. No tendrá prioridad respecto de la ciudadanía que acude con cita, pero siempre intentaremos simultanear la atención con y sin cita. La intención es que su espera sea lo más corta posible, especialmente si presenta algún tipo de discapacidad o vulnerabilidad. No obstante, se le debe informar de los beneficios de acudir con cita previa a nuestras oficinas.

Si por circunstancias excepcionales, no se le pudiera ofrecer una atención inmediata, se le asignará cita para el primer día hábil siguiente.

Puntos de asistencia a mayores de 65: en todas las oficinas tenemos puntos de asistencia para que la ciudadanía senior reciba asesoramiento en los trámites que deban realizarse a través de la sede electrónica.

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 14:30 pm.

No obstante, si alguna persona mayor de 65 acude a nuestras oficinas sin cita y su trámite deviene en una asistencia, se intentará siempre prestar el servicio solicitado.



CSV documento	t78DJ1kSSoI5DdgUunYvTE3f7SLV7LBC3CxUM10qNvk
CSV firma	NJJyL6c-e_Msh1zZNnOz7ouasJ-WKaqOQwaK0MBp3cA
URL documento	https://sede.tenerife.es/csv/t78DJ1kSSoI5DdgUunYvTE3f7SLV7LBC3CxUM10qNvk
URL firma	https://sede.tenerife.es/csv/NJJyL6c-e_Msh1zZNnOz7ouasJ-WKaqOQwaK0MBp3cA



Firmado por	Sello de tiempo
María Candelaria Padrón González (Cabildo Insular de Tenerife)	25/07/2024, 20:26:11 UTC
SELLO DEL VICESECRETARIO DEL ORGANISMO COLEGIADO DE CONSEJO DE GOBIERNO (CABILDO INSULAR DE TENERIFE)	25/07/2024, 20:27:20 UTC



La intención debe ser que no tenga de volver por el mismo procedimiento a nuestras oficinas, pero también es cierto que en el turno de tarde hay 1 ó 2 personas en atención, y en ocasiones la asistencia electrónica se puede complicar.

Señalética para mayores de 65 años: se reservarán asientos para las personas mayores de 65 años que estarán señalizados debidamente y además se les orientará en su uso. Hay personas mayores que acuden con dificultades de movilidad, de orientación espacial, y en casa oficina se reservarán para la ciudadanía senior los asientos desde los que se pueda acceder con mayor facilidad a los puestos de atención.

Bucle magnético en la Oficina de Palacio Insular: Las personas con discapacidad auditiva y usuarios de audífono o con implante coclear, aunque con estos aparatos recuperan la capacidad de oír tienen dificultades para comprender la comunicación que se realiza en recintos de uso público y privado. El sonido que se transmite por el aire hasta la prótesis de su oído se degrada por el ruido ambiente de fondo. Aunque sus prótesis tengan muy buenos micrófonos, el sonido que recogen es el que les llega a través de las ondas acústicas propagadas por el aire. El sistema del bucle magnético se alimenta directamente de la fuente de audio, mediante los sistemas de audio preexistentes y difunde la comunicación por inducción magnética. El usuario de la prótesis activa la posición "T" y la tele bobina con la que está equipada se induce con el campo magnético de audio. De esta forma, nuestra voz le llega como un sonido limpio.

En los puestos en los que esté instalado este dispositivo hará señalética informando de su disponibilidad.

Actualmente, sólo la oficina de Palacio Insular dispone de bucle magnético en las mesas 2 y 3 de atención.

Procesos participativos: en un modelo de diseño centrado en el usuario, es imprescindible, la participación de los colectivos implicados. Hemos realizado amplios testeos con la ciudadanía senior en el marco de los proyectos Laboratorio de Innovación Pública y Servicios Digitales. Hemos concluido 3 fases de investigación distintas para el diseño de nuevas soluciones digitales. El aprendizaje nos ha llevado a la reflexión y a la adopción de medidas que nos permiten introducir mejoras en nuestros servicios y proyectos.

Talleres de Capacitación Digital: el objeto es realizar talleres adaptados a las necesidades y demandas de los colectivos a quienes están dirigidos, realizando sesiones dinámicas basadas en el aprendizaje experiencial. Simultáneamente se informa y capacita, se desarrollan conocimientos y habilidades digitales que favorecen el uso de otros medios o procedimientos digitalizados, con lo cual se promueve la alfabetización digital a un nivel intermedio.



CSV documento	t78DJ1kSSoI5DdgUunYvTE3f7SLV7LBC3CxUM10qNvk
CSV firma	NJjyL6c-e_Msh1zZnN0z7ouasJ-WKaqOQwaK0MBp3cA
URL documento	https://sede.tenerife.es/csv/t78DJ1kSSoI5DdgUunYvTE3f7SLV7LBC3CxUM10qNvk
URL firma	https://sede.tenerife.es/csv/NJjyL6c-e_Msh1zZnN0z7ouasJ-WKaqOQwaK0MBp3cA



Firmado por	Sello de tiempo
María Candelaria Padrón González (Cabildo Insular de Tenerife)	25/07/2024, 20:26:11 UTC
SELLO DEL VICESECRETARIO DEL ORGANICO COLEGIADO DE CONSEJO DE GOBIERNO (CABILDO INSULAR DE TENERIFE)	25/07/2024, 20:27:20 UTC



Los talleres estarán coordinados con la facilitación del servicio de obtención de identificación digital (clave permanente). Este servicio se prestó durante los años 2022 y 2023.

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 El 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.

El Servicio de Atención ciudadana colaboró en los talleres tecnológicos que se impartieron en el Centro de Competencias Digitales del Sobradillo, y cuyos objetivos fueron:

- 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.
- Emisión de firmas digitales.



CSV documento	t78DJ1kSSoI5DdgUunYvTE3f7SLV7LBC3CxUM10qNvk
CSV firma	NJJyL6c-e_Msh1zZNnOz7ouasJ-WKaqOQwaK0MBp3cA
URL documento	https://sede.tenerife.es/csv/t78DJ1kSSoI5DdgUunYvTE3f7SLV7LBC3CxUM10qNvk
URL firma	https://sede.tenerife.es/csv/NJJyL6c-e_Msh1zZNnOz7ouasJ-WKaqOQwaK0MBp3cA



Firmado por	Sello de tiempo
María Candelaria Padrón González (Cabildo Insular de Tenerife)	25/07/2024, 20:26:11 UTC
SELLO DEL VICESECRETARIO DEL ORGANICO COLEGIADO DE CONSEJO DE GOBIERNO (CABILDO INSULAR DE TENERIFE)	25/07/2024, 20:27:20 UTC



Encuestas de satisfacción: al ser atendidos se les ofrecerá la posibilidad de responder a una encuesta automática de caritas de satisfacción: es un formulario sencillo donde además pueden añadir comentarios en un texto de campo libre.

Además, si disponen de correo electrónico se les envía cada cuatro meses una encuesta más amplia en la que pueden valorar detalladamente el servicio prestado en atención presencial.

El resto de canales cuentan con encuestas específicas que valoran la calidad del servicio prestado.



Documento

CSV documento	t78DJ1kSSoI5DdgUunYvTE3f7SLV7LBC3CxUM10qNvk
CSV firma	NJJyL6c-e_Msh1zZNnOz7ouasJ-WKaqOQwaK0MBp3cA
URL documento	https://sede.tenerife.es/csv/t78DJ1kSSoI5DdgUunYvTE3f7SLV7LBC3CxUM10qNvk
URL firma	https://sede.tenerife.es/csv/NJJyL6c-e_Msh1zZNnOz7ouasJ-WKaqOQwaK0MBp3cA



Firma

Firmado por	Sello de tiempo
María Candelaria Padrón González (Cabildo Insular de Tenerife)	25/07/2024, 20:26:11 UTC
SELLO DEL VICESECRETARIO DEL ORGANO COLEGIADO DE CONSEJO DE GOBIERNO (CABILDO INSULAR DE TENERIFE)	25/07/2024, 20:27:20 UTC