



Instrucción reguladora de la "Atención especializada mayores de 65+"

I ANTECEDENTES

El Consejo de Gobierno Insular aprobó en sesión celebrada el 27 de julio de 2020 el Plan de Modernización del Excmo. Cabildo Insular de Tenerife 2020-2023. Dicho Plan persigue 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.

El nuevo modelo de servicio de Atención Ciudadana derivado del Plan de Modernización, cuenta entre sus objetivos el compromiso por la mejora continua, la autoevaluación, la gestión de las buenas prácticas y la disciplina de planificación.

El Plan de Modernización del Cabildo de Tenerife 2020-2023 prevé, en su línea de actuación 1 Sistemas de gestión de la calidad, un proyecto denominado P1.4 Atención Ciudadana Conecta Mayores, cuyo objetivo es disponer de instrumentos específicos para los servicios públicos que presta el Cabildo de Tenerife a la ciudadanía senior. La finalidad es la de consolidar el compromiso de la mejora continua de la calidad de los servicios, fortalecer la orientación del servicio a la ciudadanía, y conseguir la máxima satisfacción de las expectativas y necesidades de nuestros grupos de interés.

II CONTEXTO

Durante los últimos años ha habido un gran aumento de la digitalización, viéndose incrementado a raíz de la pandemia del Covid-19, lo que visibilizó de manera dramática las dificultades para algunos colectivos a la hora de acceder a la tramitación on-line. Esta situación nos motivó a reforzar nuestro compromiso con la ciudadanía senior y otros colectivos vulnerables, y comenzamos a planificar un nuevo modelo de atención-relación con nuestros mayores. El Servicio de Atención Ciudadana tiene una estructura multicanal, compuesta por cinco canales de comunicación que funcionan de forma coordinada y con la misma información en todos: presencial, telefónico, sede, web y video llamada. En estos momentos, estamos tratando de adaptar los diferentes canales a los diferentes perfiles de la ciudadanía, tratando de protocolizar la atención que se presta a la ciudadanía en el primer nivel (general) e incorporar un segundo nivel de especialización en la atención por los servicios gestores.

ORGANIZACIÓN COMPROMETIDA CON LAS PERSONAS MAYORES



| Código Seguro De Verificación | RJuv3z4e6Rihmod4fvAcFA== | Estado | Fecha y hora |
|-------------------------------|---|---------|---------------------|
| Firmado Por | Daniel González Morales - Director Insular de Modernización | Firmado | 06/03/2023 13:11:52 |
| | María Teresa Covisa Rubia - Jefa de Servicio Servicio Administrativo de Atención Ciudadana | Firmado | 06/03/2023 12:49:43 |
| Url De Verificación | https://sede.tenerife.es/verifirma/code/RJuv3z4e6Rihmod4fvAcFA%3D%3D | | |
| Normativa | Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015). | Página | 1/21 |





En esta línea reforzamos nuestro compromiso con las personas mayores ideando un modelo dinámico, incluyente, enfocado en evitar las dificultades de la brecha digital y orientado a eliminar desigualdades y a mejorar la experiencia de los ciudadanos senior.

Por otra parte, se están realizando talleres de capacitación electrónica en diferentes centros de mayores de la isla con el fin de ayudar al colectivo sénior en el conocimiento y manejo de las herramientas digitales. En estas sesiones organizadas por el Cabildo de Tenerife se facilita la Cl@ve Permanente y se aclaran conceptos digitales básicos cuyo conocimiento es indispensable para poder entender y operar a través de cualquier Sede Electrónica. Esto se hace a través de un ejercicio práctico en el que tienen que usar la Cl@ve y tramitar para la solicitud de un servicio público.

En este contexto, esta Corporación se ha sumado a la iniciativa del Instituto Insular de Atención Social y Sociosanitario que es donde se gesta el proyecto Conecta Mayores como una oferta de servicios que favorecen la inclusión social, el envejecimiento activo y promueven entornos y estilos de vida saludables. Su catálogo constituye una vía de contacto permanente de consulta de recursos, servicios y actividades para la ciudadanía senior de la isla de Tenerife. En esta web ([Conecta Mayores \(iass.es\)](http://Conecta Mayores (iass.es))), el Servicio Administrativo de Atención Ciudadana, tiene un enlace a nuestro proyecto en Tenerife.es ([Cabildo - Atención ciudadana \"Conecta Mayores\" - Cabildo de Tenerife](http://Cabildo - Atención ciudadana \)).

No obstante, nuestra propuesta de valor se inicia en 2021 en base a dos hitos muy concretos:

- 1. Proyecto de 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 y seguimos profundizando en formación avanzada para poder obtener unos beneficios y rendimiento significativo y positivo sobre nuestros grupos de interés clave. Por ello creamos una nueva organización en el servicio que fueron los comités de trabajo, entre ellos, el de Grupos de Interés.

ORGANIZACIÓN COMPROMETIDA CON LAS PERSONAS MAYORES



| Código Seguro De Verificación | RJuv3z4e6Rihmod4fvAcfA== | Estado | Fecha y hora |
|-------------------------------|---|---------|---------------------|
| Firmado Por | Daniel González Morales - Director Insular de Modernización | Firmado | 06/03/2023 13:11:52 |
| | María Teresa Covisa Rubia - Jefa de Servicio Servicio Administrativo de Atención Ciudadana | Firmado | 06/03/2023 12:49:43 |
| Url De Verificación | https://sede.tenerife.es/verifirma/code/RJuv3z4e6Rihmod4fvAcfA%3D%3D | | |
| Normativa | Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015). | Página | 2/21 |





En este proceso de segmentación no fue difícil identificar al 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.

En el Servicio de Atención Ciudadana, siempre ha existido una cultura en el trato hacia las personas mayores basado en la cercanía, la confianza y el contacto de calidad. Y eso se debe, fundamentalmente, a la implicación de los empleados públicos del Servicio de Atención Ciudadana, pero no lo habíamos documentado hasta que empezamos a trabajar con el modelo EFQM.

El proyecto (PGP en adelante) se ha gestado siguiendo la metodología de Gestión de Proyectos aplicada al Plan de Modernización del Cabildo de Tenerife que es la OpenPM2 desarrollada y respaldada por la Comisión Europea desde el año 2016.

III-LIDERAZGO

El Decreto del Presidente D0000001825 de 13 de septiembre de 2021, de Modificación de la Estructura y Organización de la Corporación, establece que son competencias del Área de Presidencia, Hacienda y Modernización, entre otras, la calidad de los servicios, las telecomunicaciones, tecnologías de la información y comunicaciones, la administración electrónica y modernización administrativa, la transparencia y los servicios de Atención a la Ciudadanía.

La aprobación de Instrucción Reguladora del Proyecto Atención Ciudadana Conecta Mayores que incluye las iniciativas específicas y los compromisos de atención a la ciudadanía senior, es competencia del Director Insular de Modernización, según el Acuerdo de Consejo de Gobierno Insular de agosto de 2019, relativo al nombramiento de Órganos Directivos y de conformidad con el artículo 16 del Reglamento Orgánico del Cabildo Insular de Tenerife. Éste último atribuye a los Jefes de Servicio Administrativo la organización, planificación, decisión, supervisión, coordinación y control del trabajo de las unidades del servicio, responsabilizándose de la ejecución de los trabajos y de la evaluación del rendimiento del personal.

El organigrama del Servicio Administrativo de Atención Ciudadana está establecido en los siguientes niveles:

ORGANIZACIÓN COMPROMETIDA CON LAS PERSONAS MAYORES



| Código Seguro De Verificación | RJuv3z4e6Rihmod4fvAcfA== | Estado | Fecha y hora |
|-------------------------------|---|---------|---------------------|
| Firmado Por | Daniel González Morales - Director Insular de Modernización | Firmado | 06/03/2023 13:11:52 |
| | María Teresa Covisa Rubia - Jefa de Servicio Servicio Administrativo de Atención Ciudadana | Firmado | 06/03/2023 12:49:43 |
| Url De Verificación | https://sede.tenerife.es/verifirma/code/RJuv3z4e6Rihmod4fvAcfA%3D%3D | | |
| Normativa | Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015). | Página | 3/21 |

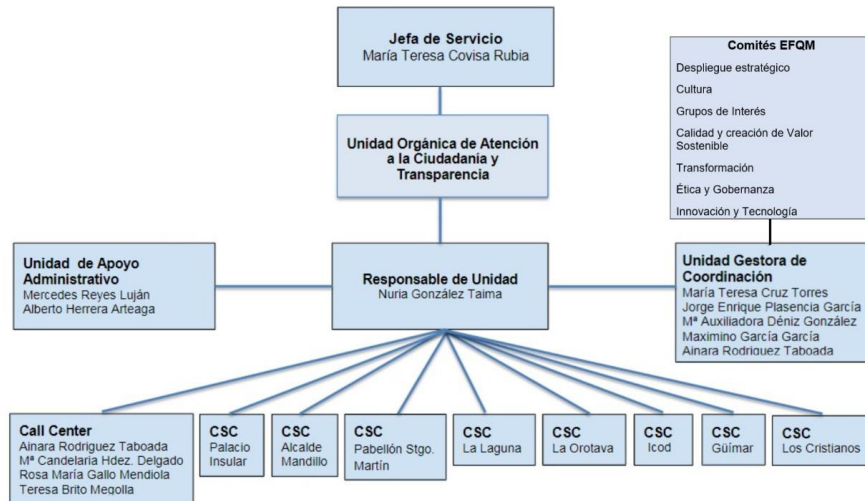




I



ORGANIGRAMA DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO DE ATENCIÓN CIUDADANA



El Director Insular de Modernización ostenta la capacidad de asumir compromisos en materia de atención ciudadana, ya lo hizo con los compromisos de la Carta de Servicios y ahora con los de mayores.

A la Jefa del Servicio le corresponde la supervisión, el control y la ejecución de los compromisos.

La Responsable de Unidad se encarga de los contratos y costes derivados de la implementación del proyecto, así como su seguimiento.

La Unidad Gestora de Coordinación gestiona el conocimiento derivado de la implementación de este proyecto y la formación derivada del mismo.

El Call Center se encarga de la atención telefónica y los gestores de servicios de la atención presencial al colectivo de mayores.

No contamos con personal específico para este colectivo, nuestra gestión es transversal y el personal de atención gestiona por igual al colectivo senior. A estos efectos tenemos previsto en 2023 completar la formación en lenguaje claro e iniciar la de atención específica a personas mayores.

El Comité de Grupos de Interés ha sido el responsable de la iniciativa del proyecto y ha participado en la redacción junto con la Unidad Gestora de Coordinación. Este comité tiene la competencia de la segmentación de nuestros grupos de interés clave y el análisis de las megatendencias.

ORGANIZACIÓN COMPROMETIDA CON LAS PERSONAS MAYORES



| Código Seguro De Verificación | RJuv3z4e6Rihmod4fvAcfA== | Estado | 06/03/2023 13:11:52 |
|-------------------------------|---|---------|---------------------|
| Firmado Por | Daniel González Morales - Director Insular de Modernización | Firmado | 06/03/2023 13:11:52 |
| | María Teresa Covisa Rubia - Jefa de Servicio Servicio Administrativo de Atención Ciudadana | Firmado | 06/03/2023 12:49:43 |
| Url De Verificación | https://sede.tenerife.es/verifirma/code/RJuv3z4e6Rihmod4fvAcfA%3D%3D | | |
| Normativa | Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015). | Página | 4/21 |





IV PLANIFICACIÓN DE LOS COMPROMISOS

El proyecto Atención Ciudadana Conecta Mayores cuenta con los siguientes objetivos específicos:

| Cód. OP | Descripción | % Impacto estimado |
|---------|--|--------------------|
| OP1 | Evaluar las necesidades de las personas mayores. | 20% |
| OP2 | Involucrarlos en el proceso de cambio. | 10% |
| OP3 | Aportar confianza a las personas mayores. | 10% |
| OP4 | Aportar valor en los procesos de atención de calidad y experiencia cliente | 10 % |
| OP5 | Mejorar la experiencia en el uso, calidad, accesibilidad y movilidad de los servicios públicos | 10% |
| OP6 | Mejorar la eficiencia de la atención a través de protocolos de atención específicos | 10% |
| OP7 | Incluir el reconocimiento de la atención preferente a las personas mayores en el nuevo Reglamento de Atención Ciudadana. | 10% |
| OP8 | Obtener la certificación AENOR | 20% |
| | | 100% |

IV.1 Iniciativas

El nuevo modelo de atención **personalizada, adaptada y preferente** para las personas mayores de 65 años incorpora las siguientes iniciativas específicas, que se encuentran en consonancia con nuestros compromisos:

ORGANIZACIÓN COMPROMETIDA CON LAS PERSONAS MAYORES



| | | | | |
|-------------------------------|---|--------------------|--|--|
| Código Seguro De Verificación | RJuv3z4e6Rihmod4fvAcFA== | Estado | Fecha y hora | |
| Firmado Por | Daniel González Morales - Director Insular de Modernización María Teresa Covisa Rubia - Jefa de Servicio Servicio Administrativo de Atención Ciudadana | Firmado Firmado | 06/03/2023 13:11:52 06/03/2023 12:49:43 | |
| Url De Verificación | https://sede.tenerife.es/verifirma/code/RJuv3z4e6Rihmod4fvAcFA%3D%3D | | | |
| Normativa | Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015). | Página | 5/21 | |



1. Se incorporan trámites específicos para mayores de 65 años a la aplicación de gestión de citas “Quenda”:

- a. “Atención fácil mayores 65+”.
- b. “Asistencia en trámites electrónicos mayores de 65+”.
- c. “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 con prioridad en todos los casos. 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 en la cola de atención. En las oficinas de Palacio Insular, por ser la oficina principal y la que mayor afluencia de ciudadanía recibe, se va a poner en marcha un puesto de recepción para el colectivo senior de 65 años que acuda a nuestras oficinas. Será la persona de este puesto de información, la encargada de la recepción, ubicación y asignación del código de cita correspondiente.

b) Sin cita previa: en el supuesto de que la ciudadanía mayor de 65 años acude sin cita previa, el personal de seguridad le indicará los puestos de espera señalizados. Se intentará responder a sus necesidades a la mayor brevedad posible por los gestores responsables. con las siguientes particularidades:

- Le explicamos las ventajas de la cita previa y te informamos de cómo obtener cita con el Cabildo de Tenerife.
- En función de criterios de lejanía de su domicilio y/o vulnerabilidad de la persona se le prestará el servicio requerido.

ORGANIZACIÓN COMPROMETIDA CON LAS PERSONAS MAYORES



| Código Seguro De Verificación | RJuv3z4e6Rihmod4fvAcfA== | Estado | Fecha y hora |
|-------------------------------|---|---------|---------------------|
| Firmado Por | Daniel González Morales - Director Insular de Modernización | Firmado | 06/03/2023 13:11:52 |
| | María Teresa Covisa Rubia - Jefa de Servicio Servicio Administrativo de Atención Ciudadana | Firmado | 06/03/2023 12:49:43 |
| Url De Verificación | https://sede.tenerife.es/verifirma/code/RJuv3z4e6Rihmod4fvAcfA%3D%3D | | |
| Normativa | Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015). | Página | 6/21 |





- En caso de no cumplirse los criterios anteriores, si las circunstancias lo permiten porque haya anulaciones de cita, o citas disponibles se le asistirá en la tramitación o se le asignará cita para el primer día hábil siguiente.

El gestor que atienda a la persona lo registrará en la aplicación, dentro de la agenda correspondiente, para su constancia: “Atención fácil 65+” (si se la asigna cita) o “Atención sin cita 65+” (si no hubiera citas disponibles).

- 1. Puntos de asistencia en tramitación electrónica a mayores de 65:** Se han colocado en las diferentes oficinas puntos de asistencia para que las personas mayores de 65 que acudan, puedan recibir asistencia para la realización de aquellos trámites que deban de llevarse de forma telemática. Esa asistencia podrá prestarse igualmente con o sin cita previa, conforme a lo expuesto en el apartado **b).1.**

El gestor que atienda a la persona lo registrará en la aplicación, dentro de la agenda de asistencia para la autogestión mayores de 65.

- 2. 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.
- 3. Señalética para mayores de 65 años:** se asignarán pegatinas especiales para atención mayores 65+, atendiendo a criterios accesibilidad respecto de las mesas de atención.
- 4. Bucle magnético:** 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.
- 5. 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.

| Código Seguro De Verificación | RJuv3z4e6Rihmod4fvAcfA== | Estado | Fecha y hora |
|-------------------------------|---|---------|---------------------|
| Firmado Por | Daniel González Morales - Director Insular de Modernización | Firmado | 06/03/2023 13:11:52 |
| | María Teresa Covisa Rubia - Jefa de Servicio Servicio Administrativo de Atención Ciudadana | Firmado | 06/03/2023 12:49:43 |
| Url De Verificación | https://sede.tenerife.es/verifirma/code/RJuv3z4e6Rihmod4fvAcfA%3D%3D | | |
| Normativa | Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015). | Página | 7/21 |





6. Talleres de Capacitación Digital: El objeto es realizar talleres adaptados a las necesidades y demandas de los colectivos a quienes están dirigidos con 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.

Los talleres estarán coordinados con la facilitación del servicio de obtención de identificación digital (clave permanente) por parte del Cabildo de Tenerife.

OBJETIVOS DE LOS TALLERES

- 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.

A QUIÉNES ESTÁ DIRIGIDO

- Colectivo de personas mayores de 65 años.

7. Encuestas de satisfacción: en el momento de ser atendidos, los ciudadanos en general, y en particular lo mayores de 65, se les ofrecerá la posibilidad de responder a una encuesta automática de caritas de satisfacción.

8. Formación: tendrá carácter obligatorio para el personal del Servicio Administrativo de Atención Ciudadana la asistencia a cursos de formación en atención a personas mayores, lenguaje claro o lectura fácil que convoque el Cabildo de Tenerife.

ORGANIZACIÓN COMPROMETIDA CON LAS PERSONAS MAYORES



| Código Seguro De Verificación | RJuv3z4e6Rihmod4fvAcfA== | Estado | Fecha y hora |
|-------------------------------|---|---------|---------------------|
| Firmado Por | Daniel González Morales - Director Insular de Modernización | Firmado | 06/03/2023 13:11:52 |
| | María Teresa Covisa Rubia - Jefa de Servicio Servicio Administrativo de Atención Ciudadana | Firmado | 06/03/2023 12:49:43 |
| Url De Verificación | https://sede.tenerife.es/verifirma/code/RJuv3z4e6Rihmod4fvAcfA%3D%3D | | |
| Normativa | Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015). | Página | 8/21 |





V DEFINICIÓN DE 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 2 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.

3. Te podemos atender sin cita previa.

Si acudes sin cita procuraremos atender tus necesidades lo antes posible.

Nos comprometemos a atender al 100 % de las personas mayores de 65 años que acudan sin cita a nuestras oficinas

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 59 % del personal del Servicio de Atención Ciudadana formado en lenguaje claro, comprometiéndonos a alcanzar el 100 % para el 2023. Y se prevé además la formación especializada a mayores de 65 años.

5. Hemos adaptado nuestras oficinas para ti.

En la zona de espera están reservados asientos específicos con señalización clara y visible.

ORGANIZACIÓN COMPROMETIDA CON LAS PERSONAS MAYORES



| Código Seguro De Verificación | RJuv3z4e6Rihmod4fvAcfA== | Estado | Fecha y hora |
|-------------------------------|---|---------|---------------------|
| Firmado Por | Daniel González Morales - Director Insular de Modernización | Firmado | 06/03/2023 13:11:52 |
| | María Teresa Covisa Rubia - Jefa de Servicio Servicio Administrativo de Atención Ciudadana | Firmado | 06/03/2023 12:49:43 |
| Url De Verificación | https://sede.tenerife.es/verifirma/code/RJuv3z4e6Rihmod4fvAcfA%3D%3D | | |
| Normativa | Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015). | Página | 9/21 |





6. Te ayudamos si tienes que relacionarte de forma telemática con las administraciones públicas.

Hemos incorporado en cada una de las oficinas de atención a la ciudadanía puntos de atención personalizada. Actualmente contamos con 15 puntos de asistencia. 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”.

7. Nos acercamos a ti para ayudarte en el desarrollo de habilidades digitales.

Aseguramos la participación activa y la inclusión de las personas mayores mediante la puesta en marcha en distintos municipios de la isla de encuentros y talleres periódicos para conocer tus necesidades y recoger su opinión. En 2023 tenemos previsto la realización de un total de 8 talleres, donde, además, te ofrecemos formación en materia digital según tus necesidades.

8. 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 en un plazo de 10 días hábiles desde su recepción.

Te proponemos la realización de encuestas al finalizar la atención.

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

| | | | | |
|--------------------------------------|---|--------------------|--|--|
| Código Seguro De Verificación | RJuv3z4e6Rihmod4fvAcfA== | Estado | Fecha y hora | |
| Firmado Por | Daniel González Morales - Director Insular de Modernización María Teresa Covisa Rubia - Jefa de Servicio Servicio Administrativo de Atención Ciudadana | Firmado Firmado | 06/03/2023 13:11:52 06/03/2023 12:49:43 | |
| Url De Verificación | https://sede.tenerife.es/verifirma/code/RJuv3z4e6Rihmod4fvAcfA%3D%3D | | | |
| Normativa | Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015). | Página | 10/21 | |



VI RECURSOS

| <i>Id</i> | <i>Recursos</i> | <i>Descripción</i> |
|--------------|---|---|
| <i>REC-1</i> | Servicio Administrativo de Atención Ciudadana. | Dirección, seguimiento y ejecución del proyecto |
| <i>REC-2</i> | Servicio Técnico de Informática y Comunicaciones. | Apoyo técnico en la generación de fuentes de datos y en la configuración de software. |
| <i>REC-3</i> | Servicio Técnico de Planificación y Estrategias TIC | Apoyo técnico en el diseño y seguimiento del cuadro de mandos. |
| <i>REC-4</i> | Contrato con organismo emisor de la certificación en atención a las personas mayores. | Contrato de servicios con organismo emisor de la certificación ISO 25550:22-2021 para la obtención de la certificación de atención a personas mayores. |
| <i>REC-5</i> | Contrato con empresa externa para los talleres de Capacitación Digital. | Contrato menor para realizar talleres adaptados a las necesidades y demandas de los colectivos a quienes va dirigido con sesiones dinámicas basadas en el aprendizaje experiencial. |
| <i>REC-5</i> | Servicio Administrativo de Planificación y Organización de Recursos Humanos | Formación y capacitación del Personal |
| <i>REC-6</i> | Servicio Administrativo de Hacienda y Patrimonio | Organización de los puestos de Atención especializada y señalética. |

ORGANIZACIÓN COMPROMETIDA CON LAS PERSONAS MAYORES



| | | | | |
|--------------------------------------|---|--------------------|--|--|
| Código Seguro De Verificación | RJuv3z4e6Rihmod4fvAcfA== | Estado | Fecha y hora | |
| Firmado Por | Daniel González Morales - Director Insular de Modernización María Teresa Covisa Rubia - Jefa de Servicio Servicio Administrativo de Atención Ciudadana | Firmado Firmado | 06/03/2023 13:11:52 06/03/2023 12:49:43 | |
| Url De Verificación | https://sede.tenerife.es/verifirma/code/RJuv3z4e6Rihmod4fvAcfA%3D%3D | | | |
| Normativa | Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015). | Página | 11/21 | |



VII COSTES

Los costes se encuentran detallados en el Plan de Gestión de Proyecto: [PGP_1.4.1.pdf](#)

VIII PLAN DE COMUNICACIÓN

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

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

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. Participaremos en el I Encuentro de Innovación y Buenas Prácticas del Cabildo de Tenerife (I Encuentro de Innovación y Buenas Prácticas del Cabildo de Tenerife (novagob.org)), exponiendo proyecto “Atención Ciudadana Conecta Mayores”, el día 17 de marzo.
4. 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))
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, contratos, el Plan de Gestión de Proyectos, el Anexo con el cronograma de actuación, la Instrucción y el folleto resumen para la ciudadanía: <https://teams.microsoft.com/l/team/19%3ai14sNnsLTpw0x2IglNVd3xktDxwXfMWZvruuEy6JEmU1%40thread.tacv2/conversations?groupId=dde5c83e-585c-4fa6-a02d-896845f78fb8&tenantId=2eafca8a-959d-4ea7-81ba-378ac29b3297>

ORGANIZACIÓN COMPROMETIDA CON LAS PERSONAS MAYORES



| Código Seguro De Verificación | RJuv3z4e6Rihmod4fvAcfA== | Estado | Fecha y hora |
|-------------------------------|---|---------|---------------------|
| Firmado Por | Daniel González Morales - Director Insular de Modernización | Firmado | 06/03/2023 13:11:52 |
| | María Teresa Covisa Rubia - Jefa de Servicio Servicio Administrativo de Atención Ciudadana | Firmado | 06/03/2023 12:49:43 |
| Url De Verificación | https://sede.tenerife.es/verifirma/code/RJuv3z4e6Rihmod4fvAcfA%3D%3D | | |
| Normativa | Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015). | Página | 12/21 |





VIII. 1 Competencias Plan de Comunicación Interno

| Interesados | Información | Responsable | Periodicidad |
|--|---|---|---|
| Empleados públicos del Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Cabildo de Tenerife | -Instrucción Reguladora. -Cuadro de mandos. -Folleto Resumen de los Compromisos | Unidad Gestora de Coordinación | Anual |
| 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 Gestora de Coordinación -Comité de Grupos de interés. -Apoyo Administrativo | Seguimiento mensual y anual según los indicadores del Proyecto. |

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. Publicación en la web Conecta Mayores del IASS: [Conecta Mayores \(ias.es\)](https://www.ias.es)
3. Cartelería en las Oficina de Atención.
4. Folletos divulgativos de nuestros compromisos.
5. Divulgación en las Redes Sociales.

ORGANIZACIÓN COMPROMETIDA CON LAS PERSONAS MAYORES



| | | | | |
|-------------------------------|---|---------|---------------------|--|
| Código Seguro De Verificación | RJuv3z4e6Rihmod4fvAcfA== | Estado | Fecha y hora | |
| Firmado Por | Daniel González Morales - Director Insular de Modernización | Firmado | 06/03/2023 13:11:52 | |
| | María Teresa Covisa Rubia - Jefa de Servicio Servicio Administrativo de Atención Ciudadana | Firmado | 06/03/2023 12:49:43 | |
| Url De Verificación | https://sede.tenerife.es/verifirma/code/RJuv3z4e6Rihmod4fvAcfA%3D%3D | | | |
| Normativa | Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015). | Página | 13/21 | |



6. Rueda de prensa de presentación del proyecto una vez obtenida la certificación

VIII. 2 Competencias Plan de Comunicación Externo.

| Interesados | Información | Responsable | Periodicidad |
|--|---|--|--------------|
| Empleados del Cabildo de Tenerife | -Instrucción reguladora. -Compromisos de atención. - Folleto resumen. | -La publicación en Tenerife.es es competencia de la Unidad de Apoyo Administrativo. | Anual |
| La ciudadanía | | -La cartelería y folletos es competencia de la Responsable de Unidad. | |
| Colectivo senior | | -La divulgación en Redes Sociales es competencia del Director Insular de Modernización. | |
| Familiares del Colectivo senior | | - Publicación en la web Conecta Mayores del IASS es competencia de la Jefa del Servicio de Atención. | |
| Asociaciones de Mayores | | | |
| Administraciones Públicas relacionadas con Mayores | | | |
| Centros de mayores | | | |

ORGANIZACIÓN COMPROMETIDA CON LAS PERSONAS MAYORES



| | | | | |
|--------------------------------------|---|---------------|---------------------|--|
| Código Seguro De Verificación | RJuv3z4e6Rihmod4fvAcFA== | Estado | Fecha y hora | |
| Firmado Por | Daniel González Morales - Director Insular de Modernización | Firmado | 06/03/2023 13:11:52 | |
| | María Teresa Covisa Rubia - Jefa de Servicio Servicio Administrativo de Atención Ciudadana | Firmado | 06/03/2023 12:49:43 | |
| Url De Verificación | https://sede.tenerife.es/verifirma/code/RJuv3z4e6Rihmod4fvAcFA%3D%3D | | | |
| Normativa | Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015). | Página | 14/21 | |



IX SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

Integramos en este proyecto un cuadro de mandos que estará visible para la ciudadanía en la página Tenerife.es. Incorporamos indicadores de ejecución mensuales y anuales, donde además se relacionan los objetivos asumidos en nuestros compromisos ([Microsoft Power BI](#)).

IX. 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 2 minutos, siempre que podamos | Presencial | <2 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 | <2 min, aplicamos el mismo valor que para la Atención |
| 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 un dato informativo para generar futuros compromisos. | Calculado |
| 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 | Simplificamos la tramitación de las quejas, sugerencias y | Presencial | No aplica hasta enero de 2024 |

ORGANIZACIÓN COMPROMETIDA CON LAS PERSONAS MAYORES



| | | | | |
|-------------------------------|---|---------|---------------------|--|
| Código Seguro De Verificación | RJuv3z4e6Rihmod4fvAcFA== | Estado | Fecha y hora | |
| Firmado Por | Daniel González Morales - Director Insular de Modernización | Firmado | 06/03/2023 13:11:52 | |
| | María Teresa Covisa Rubia - Jefa de Servicio Servicio Administrativo de Atención Ciudadana | Firmado | 06/03/2023 12:49:43 | |
| Url De Verificación | https://sede.tenerife.es/verifirma/code/RJuv3z4e6Rihmod4fvAcFA%3D%3D | | | |
| Normativa | Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015). | Página | 15/21 | |



| | | | |
|---|---|---|---|
| personas mayores de 65. | felicitaciones Se pueden tramitar por teléfono. Nos comprometemos a resolver las quejas en un plazo de 10 días. | Telefónico. | |
| 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 | <10 días Aplica a partir de enero de 2024. |
| Nº de Talleres de Capacitación Digital | Te ayudamos en el desarrollo de habilidades digitales, si lo deseas. Talleres de Capacitación Digital. | Presencial | 8 |
| 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 tikect de las tablets aún no está resuelto) | Aplica a partir de enero de 2024 |
| Porcentaje formado en atención específica (personal activo) | Porcentaje de personas formadas, hace referencia a personal en activo. - | Actualmente la entidad cuenta con el 59 % 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 mayores de 65 años | Presencial y Telefónica | No aplica. |

ORGANIZACIÓN COMPROMETIDA CON LAS PERSONAS MAYORES

| | | | | |
|--------------------------------------|---|---------------|---------------------|--|
| Código Seguro De Verificación | RJuv3z4e6Rihmod4fvAcfA== | Estado | Fecha y hora | |
| Firmado Por | Daniel González Morales - Director Insular de Modernización | Firmado | 06/03/2023 13:11:52 | |
| | María Teresa Covisa Rubia - Jefa de Servicio Servicio Administrativo de Atención Ciudadana | Firmado | 06/03/2023 12:49:43 | |
| Url De Verificación | https://sede.tenerife.es/verifirma/code/RJuv3z4e6Rihmod4fvAcfA%3D%3D | | | |
| Normativa | Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015). | Página | 16/21 | |



| | | | |
|--|--|--|-----------------|
| | -Asistencia en trámites electrónicos. | | |
| 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. Los indicadores son públicos. | Presencial: calcula los tiempos de atención en función de los trámites de mayores. | Campo calculado |
| Satisfacción general mayores de 65 años | Presencial Telefónico | Extraído de los datos de las encuestas 2022, que se enviaron segmentadas por edad. | 8,5 sobre 10 |

X CODIGO DE CONDUCTA HACIA LAS PERSONAS MAYORES

1. Garantizar los derechos de las personas mayores

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

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

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

2. Promover el buen trato a las personas mayores

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

Asimismo, el buen trato implica el reconocimiento de las circunstancias y posibilidades del otro, la empatía que es la que nos permite entender otro punto de vista. El buen trato implica, también, la posibilidad de interactuar positivamente; para establecer una comunicación efectiva a través del

ORGANIZACIÓN COMPROMETIDA CON LAS PERSONAS MAYORES



| | | | | |
|-------------------------------|---|---------|---------------------|--|
| Código Seguro De Verificación | RJuv3z4e6Rihmod4fvAcfA== | Estado | Fecha y hora | |
| Firmado Por | Daniel González Morales - Director Insular de Modernización | Firmado | 06/03/2023 13:11:52 | |
| | María Teresa Covisa Rubia - Jefa de Servicio Servicio Administrativo de Atención Ciudadana | Firmado | 06/03/2023 12:49:43 | |
| Url De Verificación | https://sede.tenerife.es/verifirma/code/RJuv3z4e6Rihmod4fvAcfA%3D%3D | | | |
| Normativa | Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015). | Página | 17/21 | |



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.

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. Preferentemente con cita previa.

7. Ofrecer ayuda solo si la persona lo necesita

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

8. Darles voz y escuchar sus necesidades

ORGANIZACIÓN COMPROMETIDA CON LAS PERSONAS MAYORES



| Código Seguro De Verificación | RJuv3z4e6Rihmod4fvAcfA== | Estado | Fecha y hora |
|-------------------------------|---|---------|---------------------|
| Firmado Por | Daniel González Morales - Director Insular de Modernización | Firmado | 06/03/2023 13:11:52 |
| | María Teresa Covisa Rubia - Jefa de Servicio Servicio Administrativo de Atención Ciudadana | Firmado | 06/03/2023 12:49:43 |
| Url De Verificación | https://sede.tenerife.es/verifirma/code/RJuv3z4e6Rihmod4fvAcfA%3D%3D | | |
| Normativa | Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015). | Página | 18/21 |





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.

De esta manera fomentamos la participación activa y la inclusión, y por supuesto, tomamos en consideración sus propuestas.

De igual forma, 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 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.



XI FOLLETO RESUMEN DE LOS COMPROMISOS

ORGANIZACIÓN COMPROMETIDA CON LAS PERSONAS MAYORES




| Código Seguro De Verificación | RJuv3z4e6Rihmod4fvAcfA== | Estado | Fecha y hora |
|-------------------------------|---|---------|---------------------|
| Firmado Por | Daniel González Morales - Director Insular de Modernización | Firmado | 06/03/2023 13:11:52 |
| | María Teresa Covisa Rubia - Jefa de Servicio Servicio Administrativo de Atención Ciudadana | Firmado | 06/03/2023 12:49:43 |
| Url De Verificación | https://sede.tenerife.es/verifirma/code/RJuv3z4e6Rihmod4fvAcfA%3D%3D | | |
| Normativa | Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015). | Página | 19/21 |



EXCELENCIA INNOVACIÓN SOSTENIBILIDAD
200 EFQM


Qualified by EFQM 2021












Excmo. Cabildo Insular de Tenerife
 Área de Presidencia, Hacienda y Modernización
 Dirección Insular de Modernización
 Servicio Administrativo de Atención Ciudadana

SERVICIO ADMINISTRATIVO DE ATENCIÓN CIUDADANA

ORGANIZACIÓN COMPROMETIDA CON LAS PERSONAS MAYORES




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

XII CARTEL ANUNCIADOR DE LOS COMPROMISOS

ORGANIZACIÓN COMPROMETIDA CON LAS PERSONAS MAYORES



| | | | | |
|--------------------------------------|---|---------------|---------------------|---|
| Código Seguro De Verificación | RJuv3z4e6Rihmod4fvAcfA== | Estado | Fecha y hora |  |
| Firmado Por | Daniel González Morales - Director Insular de Modernización | Firmado | 06/03/2023 13:11:52 | |
| | María Teresa Covisa Rubia - Jefa de Servicio Servicio Administrativo de Atención Ciudadana | Firmado | 06/03/2023 12:49:43 | |
| Url De Verificación | https://sede.tenerife.es/verifirma/code/RJuv3z4e6Rihmod4fvAcfA%3D%3D | | | |
| Normativa | Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015). | Página | 20/21 | |



ORGANIZACIÓN COMPROMETIDA CON LAS PERSONAS MAYORES



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

Excmo. Cabildo Insular de Tenerife
Área de Presidencia, Hacienda y Modernización
Dirección Insular de Modernización
Servicio Administrativo de Atención Ciudadana



ORGANIZACIÓN COMPROMETIDA CON LAS PERSONAS MAYORES



| Código Seguro De Verificación | RJuv3z4e6Rihmod4fvAcfA== | Estado | Fecha y hora |
|-------------------------------|---|---------|---------------------|
| Firmado Por | Daniel González Morales - Director Insular de Modernización | Firmado | 06/03/2023 13:11:52 |
| | María Teresa Covisa Rubia - Jefa de Servicio Servicio Administrativo de Atención Ciudadana | Firmado | 06/03/2023 12:49:43 |
| Url De Verificación | https://sede.tenerife.es/verifirma/code/RJuv3z4e6Rihmod4fvAcfA%3D%3D | | |
| Normativa | Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015). | Página | 21/21 |

